



Bogotá, D.C. 04 MAY 2020

INSTRUCTIVO NÚMERO 012 / DIPON – COEST – 70

## DEL CORRECTO USO Y ADMINISTRACIÓN DE LAS REDES SOCIALES Y UTILIZACIÓN DEL TELÉFONO CELULAR DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE POLICÍA

En virtud del principio de transparencia y publicidad, la Policía Nacional, tiene la obligación de mantener una comunicación permanente y fluida con los usuarios, tanto internos como externos, quienes adquieren el derecho de conocer las actuaciones que se desarrollan al interior de la institución en cumplimiento de su misionalidad y que se materializan en las labores al servicio de la comunidad, las cuales deben ser de dominio público, salvo aquellas que cuenten con reserva legal; para ello, la entidad posee cuentas oficiales en las plataformas sociales: Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, Flickr y TikTok; aunado a lo anterior, se reitera que el teléfono celular se encuentra establecido como elemento complementario para el servicio de policía<sup>1</sup>, por lo cual, impera la necesidad de regular la utilización de este dispositivo móvil durante la prestación del mismo.

Adicionalmente, como mecanismo dinamizador de la comunicación interna, se ha promovido el uso de la red social "Yammer", con la cual se busca fortalecer la identidad, cultura y conocimiento institucional, entendida como un modelo de gestión de la comunicación, vinculando para su dinamización a un influencer autorizado por la Dirección General.

En tal sentido, los servidores públicos que fungen como subdirector e inspector general, directores, jefes oficinas asesoras, jefe área de control interno, comandantes de región, metropolitanas, departamentos y directores de escuelas de policía, llevarán a cabo las actuaciones tendientes a **garantizar el estricto cumplimiento de los criterios institucionales** frente a la naturaleza y alcance de la presente disposición, para lo cual observarán lo siguiente:

1. Los servidores públicos son responsables por infringir la Constitución y las leyes, así mismo por la omisión o extralimitación en el ejercicio de las funciones asignadas, debiendo ejercerlas en atención a lo previsto en la Carta Política, las normas y el reglamento, respetando los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, en atención a su relación de sujeción con el Estado.

Es así, que la inobservancia de las normas como elemento estructural de la infracción al deber funcional, permite señalar que el derecho disciplinario está integrado por todas aquellas disposiciones legales mediante las cuales se exige a los servidores públicos un determinado comportamiento en el ejercicio de sus labores.

Por lo tanto, los miembros de la institución en su condición permanente de servidores públicos, deben acatar aquellos preceptos que los regulan en el marco del régimen especial, al encontrarse tanto en un servicio asignado, como en una situación administrativa, indistintamente de su naturaleza<sup>2</sup> (en esta última comporta la separación transitoria de las funciones que ordinariamente cumple el uniformado en el desempeño de su cargo, pero preserva su condición de servidor público y de miembro de la institución policial, en cuanto que se encuentra en servicio activo, lo que implica que efectivamente y de manera actual desempeñan un empleo o cargo en la institución policial)<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Artículo 157, numeral 3, literal A, de la Resolución No. 00912 del 01/04/2009 "Reglamento del Servicio de Policía".

<sup>2</sup> Artículo 8 de la Ley 62 de 1993 "Por la cual se expiden normas sobre la Policía Nacional, se crea un establecimiento público de seguridad social y Bienestar para la Policía Nacional, se crea la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se reviste de facultades extraordinarias al presidente de la República.

<sup>3</sup> Sentencias de la Corte Constitucional C-819 de 2006 y C-500 de 2014.

2. La Constitución Política, contempla la prohibición de discriminar sin importar la razón y rechaza cualquier ataque a la honra o reputación de las personas, de manera tal que se hace ineludible evitar algún señalamiento que pueda acudir a la descalificación, imputación deshonrosa o el comentario que cause lesión a este tipo de derechos tutelados. En este sentido, cada funcionario debe revisar el contenido de sus publicaciones, buscando siempre privilegiar el respeto por la dignidad humana y la garantía de los derechos de las personas.
3. De acuerdo con el mandato superior, los miembros de la fuerza pública no son deliberantes, es decir, que no están llamados a ofrecer opiniones respecto de asuntos políticos, sociales, gremiales, ni de ninguna otra índole de similares características, su obligación entonces, es guardarse para sí cualquier opinión que al respecto tenga y de así considerarlo, solo las comparta en escenarios personales que no involucren las redes sociales, que por su naturaleza son todo lo contrario.
4. La Oficina de Comunicaciones Estratégicas, será la única instancia encargada de autorizar la apertura de nuevas cuentas en redes sociales o influenciadores que representen a la institución, previa evaluación y análisis. Para efectos de formalización y autorización de cuentas o influenciadores institucionales, se debe presentar comunicación oficial electrónica (Gestor de Contenidos Policiales -GECOP o herramienta tecnológica que la sustituya), dirigida al jefe de la Oficina de Comunicaciones Estratégicas, a través de la cual eleve la solicitud.
5. El personal de la Policía Nacional, que posee cuentas propias en redes sociales y servicios de mensajería instantánea, no difundirán información, contenido u opinión que resulte contraria a los principios y reglas establecidos en el ordenamiento jurídico que regula a la institución, al respecto es necesario brindar orientación a manera de prevención, con el fin de hacer un adecuado uso de estos medios de comunicación y de esta forma evitar incurrir en conductas de tipo penal, administrativa o disciplinario.
6. Las conductas de peligro, son aquellas consideradas como las que no requieren de un determinado resultado, ejemplo, generar pánico, incitar a terceros a realizar determinadas acciones ilícitas, constreñir a alguien para que ejecute u omita determinado acto, entre muchas otras, lo cual puede ocurrir en la interacción en las redes sociales, con una simple acción como las antes mencionadas.

Las publicaciones o acciones que se realicen en las redes sociales o servicios de mensajería instantánea tienen un alcance global y su divulgación se puede propagar en tiempo real a través de la internet, perdiendo el control de la misma, aunque sea borrada, quedará como mínimo registrada en los servidores del prestador del servicio y cualquiera que lo haya visto puede haber hecho uso de esa información.

La supervisión frente a lo dispuesto en el presente acto administrativo corresponde al subdirector general de la Policía Nacional. Por consiguiente, la observancia es responsabilidad del inspector general, directores, jefes de oficina asesoras, comandantes de región, metropolitanas, departamentos y directores escuelas de policía, con alcance en cada funcionario que integra la institución indistintamente de su modalidad, especialidad o actividad que desarrolle, así como de la divulgación constante de lo contenido en este instructivo, debiendo ejecutar las misiones y procedimientos de acuerdo con sus competencias para efectos de impartir instrucciones, verificación, control y seguimiento.

La expedición del presente acto administrativo deroga el instructivo 025 DIPON-OFPLA 70 del 27/12/2017 "*Parámetros para el correcto uso y administración de las redes sociales y utilización del teléfono celular durante la prestación del servicio de policía*".

  
General OSCAR ATEHORTUA DUQUE  
Director General Policía Nacional de Colombia

Elaborado por: SI. Daniela Cifuentes Arenas / COEST-DIPON  
TE. Oscar Yimmi Tovar Arias / COEST-DIPON  
Revisado por: ASE 16 Luisa Fernanda Aguirre Cardona / SEGEN-AJUA  
IT. Julián Andrés Medina / OFPLA-SER  
MY. Javier Elberto Castillo Leal / OFPLA-LES  
CR. Juan Carlos Castellanos Álvarez / COEST-JEFAT  
BG. Pablo Antonio Criollo Rey / SEGEN-JEFAT  
BG. Ramiro Alberto Riveros Arévalo / OFPLA-JEFAT

Aprobado por: MG. Gustavo Alberto Moreno Maldonado / SUDIR-JEFAT  
Fecha de elaboración: 29/04/2020  
Ubicación: C:\Users\JULIAN\Instructivos2020

Carrera 59 26 – 21 CAN, Bogotá  
Teléfonos 5159361  
[coest.jefat@policia.gov.co](mailto:coest.jefat@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)

1DS-IN-0001  
Ver: 1



SC-6545-1



SA-CER276952



CO-6545-1

## UTILIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS REDES SOCIALES

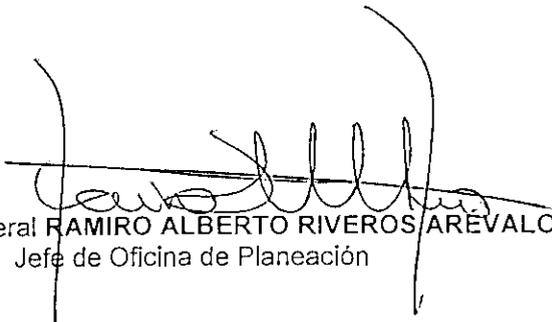
**Responsabilidades de los integrantes de la Policía Nacional en la salvaguarda de la imagen e integridad institucional en las redes sociales.**

1. Antes de crear, compartir, comentar, dar me gusta (reacciones), repostear o retuitear, analice y evalúe el contenido de la publicación, y verifique lo siguiente:
  - Que no esté en contravía de la Constitución, la ley, las normas y en general, de la misión institucional, ya que podrá comprometerse en conductas de tipo penal, administrativo o disciplinario.
  - Si presenta contenido de carácter político, social, gremial o sindical, absténgase de efectuarlo, al ser consecuencia de las limitaciones constitucionales impuestas a los integrantes de la fuerza pública, ya que puede ubicarlo en un escenario de debate u opinión que le es prohibido a todo miembro de la fuerza pública por mandato constitucional y como consecuencia, eventualmente generar investigaciones legales de diversa índole.
  - Si esta trae consigo algún tipo de señalamiento deshonroso, calumnioso, degradante o indignante acerca de una persona natural o jurídica, absténgase de manera pública de vincularse en este tipo de señalamientos y de ser el caso, póngalo en conocimiento de la autoridad correspondiente para iniciar las acciones pertinentes.
  - Si esta contiene algún tipo de imagen indistintamente el formato, que refiera a la promoción, aceptación, tolerancia o viceversa del maltrato al ser humano, al animal, a la contaminación ambiental, utilización de los recursos naturales o cualquier otro tema de interés social, inhíbese de hacer comentarios al respecto y póngalo en conocimiento de la autoridad correspondiente para iniciar las acciones pertinentes.
  - Si está presenta como objeto generar pánico, constreñir, inducir, invitar a participar en alguna clase de situación que afecte el orden institucional o social y pueda conllevar alguna consecuencia perjudicial, no difunda este tipo de mensajes, ya que podrá comprometerse en conductas de tipo penal, administrativo o disciplinario.
  - Si la información es privilegiada, confidencial o reservada, no permita que pierda su carácter, ya que podrá comprometerse en conductas de tipo penal, administrativo o disciplinario.
2. Asegúrese que la información sea real, veraz y oportuna, para que usted o terceros no incurran en errores, esto lo puede conllevar a perder credibilidad.
3. Hágase responsable de sus cuentas en las redes sociales, porque la información que allí comparta puede ponerlo en peligro, al haber personas y con qué con diversos fines revisan su perfil, para ello adopte las medidas de confidencialidad con las que cuenta cada una de las diferentes redes sociales; entre más personas agregadas o con posibilidad de revisar sus contenidos, aumenta su exposición y riesgo.
4. Asegúrese de configurar la privacidad de su cuenta y publicaciones que realice, para evitar involucrar a terceros que no tengan que ver con sus asuntos personales.
5. Quien crea una cuenta en alguna red social y publica en la misma diversos contenidos, además de adquirir una gran responsabilidad individual, se expone a consecuencias morales y jurídicas, evitando poner en tela de juicio la imagen institucional y el buen uso del uniforme policial.

6. La información que se publica por internet, es utilizada por las plataformas prestadoras del servicio, con su autorización al momento de unirse a estas, de manera que cada persona está en la capacidad de entregarla o guardarla para su uso personal. Por tanto, una vez publicada dejará de ser suya, así las cosas, se sugiere la prudencia y el adecuado uso de estos medios de comunicación e interacción.
7. Absténgase de hacer publicaciones donde aparezca portando el uniforme policial, relacionadas con videos o imágenes promocionando algún artículo, producto, bien o servicio, del cual pueda obtener beneficio propio o para terceros, de tipo recreativo o económico. En este sentido, debe tener presente que el uso del uniforme es exclusivo para el servicio de policía, conforme a la Resoluciones Nos. 00912 del 04/04/2009 "Reglamento del Servicio de Policía" y 03372 del 26/10/2009 "Reglamento uniformes, insignias, distintivos y condecoraciones para la Policía Nacional".
8. Se recomienda revisar que cuentas sigue o frecuenta, evite seguir en redes sociales o servicios de mensajería instantánea a contactos desconocidos.
9. Se recomienda no georreferenciar los contenidos que se publiquen en las redes sociales personales, podrán revelar su ubicación o la de su equipo de trabajo, afectando su integridad y seguridad.
10. Se recomienda usar en las redes sociales contraseñas de alta seguridad, en lo posible alfanuméricas y cambiarlas frecuentemente siguiendo los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con el fin de prevenir que terceros puedan acceder a sus cuentas y publicar contenidos no autorizados.
11. Evite hacer clic en hipervínculos o enlaces desconocidos para prevenir ataques de ciberdelincuencia y acciones que pongan en riesgo su seguridad digital propia o la de la institución.

Finalmente, al adoptar estas medidas y todas las demás que cada quien considere necesarias, podrá evitar verse involucrado en asuntos indeseados y disfrutar de estas herramientas de la mejor manera, beneficiándose de las muchas ventajas que ofrecen.

REVISÓ;

  
Brigadier General RAMIRO ALBERTO RIVEROS AREVALO  
Jefe de Oficina de Planeación

ANEXO 2 AL INSTRUCTIVO No. 012 / DEL 04 MAY 2020 / "PARÁMETROS PARA EL CORRECTO USO Y ADMINISTRACIÓN DE LAS REDES SOCIALES Y UTILIZACIÓN DEL TELÉFONO CELULAR DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE POLICÍA".

UTILIZACIÓN DEL TELÉFONO CELULAR DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE POLICÍA

El teléfono celular se encuentra regulado como elemento complementario para el servicio, mediante la Resolución No. 00912 del 01/04/2009 "Por medio de la cual se expide el Reglamento del Servicio de Policía", en el capítulo III, artículo 157, numeral 3, literal A, a partir de este postulado, se deberá atender lo siguiente:

1. El servicio de policía, es público, ininterrumpido y de interacción permanente con la comunidad, y está siendo auditado por el ciudadano, quien haciendo uso de sus redes sociales u otros mecanismos, puede mostrar la manera en cómo se está desarrollando tal labor, de manera que es prudente no dar una impresión equivocada, permitiendo que la comunidad crea que se está abandonando el servicio por estar dedicado a la socialización en las redes sociales o servicios de mensajería instantánea, cuando lo que se está haciendo tiene relación con el mismo.
2. Estar atento a cumplir con la prestación del servicio, por lo cual, no puede emplear ningún tipo de elemento distractor, puesto que como resulta evidente, mientras se está atento a aquello que lo aparta de la atención de la función misional, deja de cumplir con este, afectando el deber funcional y poniendo en riesgo la seguridad personal.
3. Abstenerse de hacer uso de su teléfono móvil durante la prestación del servicio, a menos que las circunstancias del mismo así se lo exijan, puesto que hacerlo lo puede llevar a incurrir en la conducta de no dedicar el tiempo reglamentario al servicio, la cual es sancionada disciplinariamente.
4. De ser ineludible y hacer parte de la labor policial, el crear, compartir o comentar algún tipo de contenido en las redes sociales o servicios de mensajería instantánea, lo más importante es analizar el entorno y generar las condiciones de seguridad necesarias, que impidan que tal cosa exponga la integridad personal.
5. Cualquier manipulación del teléfono celular, tableta u otro dispositivo tecnológico que sea necesaria e ineludible durante la prestación del servicio, puede realizarse en un tiempo prudente y regresar su atención a la prestación del servicio de policía.
6. Si debe demorar un tiempo importante realizando la creación, compartiendo o comentando algún contenido del servicio de policía que cumple, ubique un espacio prudente, debiendo informar en todos los casos al jefe inmediato, el lugar donde desarrollará esta labor, **en principio por la seguridad operacional personal**, sin desconocer, que puede generar la impresión de descuido en la prestación del servicio de policía.
7. En desarrollo de actividades del servicio que demanden realizar acciones de afirmación como crear, compartir, comentar, me gusta, repostear o retuitear en las redes sociales, reenviar o compartir en servicios de mensajería instantánea, se debe observar en todo momento lo dispuesto en el Reglamento de Uniformes, Insignias, Condecoraciones y Distintivos para el personal de la Policía Nacional y demás directrices impartidas con el fin de propender por el correcto uso y porte del uniforme policial, pues el hacer uso de los medios tecnológicos, no es impedimento frente a la obligatoriedad de conservar el decoro que corresponde a la dignidad de policía y uniformidad.
8. Se deben implementar los mecanismos necesarios para socializar y efectuar las acciones de supervisión y control, con el propósito de evitar que el personal desacate las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias en el desempeño del deber funcional de cara a la misionalidad institucional, en el marco del servicio público de policía.

REVISÓ;

  
Brigadier General RAMIRO ALBERTO RIVEROS AREVALO  
Jefe de Oficina de Planeación

11