





RESOLUCIÓN No. 1044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 1 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

LA DIRECTORA GENERAL DE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

En ejercicio de sus facultades legales, particularmente las atribuciones conferidas en la Ley 489 de 1998, la Ley 1448 de 2011, artículo 18 del Decreto 4802 de 2011, Decreto 1083 de 2015 y demás normas concordantes, y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 30 de la Ley 489 de 1998, determina que la función administrativa se desarrolla conforme a los principios constitucionales en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

Que la Ley 1448 de 2011, tiene como propósito establecer las medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, para garantizar la reparación integral de las víctimas y hacer posible el goce efectivo de sus derechos.

Que dentro de las funciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas se destacan una serie de actividades relacionadas con la comunicación y la divulgación de información a las víctimas y demás agentes estatales y no estatales dentro del marco de la reparación integral.

Que el artículo 30 de la Ley 1448 de 2011 contempla como pilar de la política de víctimas el principio de publicidad que se promueve a través de diversos mecanismos eficaces de comunicación dirigidas a la población víctima mediante los cuales se les informe acerca de sus derechos, medidas y recursos y herramientas que cuenta para el ejercicio y goce de sus derechos, principio que se evidencia en gran parte de las disposiciones contempladas en la Ley y su Decreto reglamentario 4800 de 2011, compilado por el Decreto 1084 de 2015, siendo necesaria la el diseño e implementación de una estrategia de comunicación dentro de la Entidad.

Que con ocasión al principio de publicidad establecido en la ley 1448 de 2011, se contemplaron una serie de actuaciones dentro del marco de dicha ley y su decreto reglamentario que regulan todo lo relacionado a la política de comunicaciones, las cuales se evidencian así:

Que el artículo 32 de la Ley 1448 de 2011, da orientaciones sobre los criterios y elementos para la revisión e implementación de los programas de protección integral, y en su parágrafo primero dispone que “las autoridades competentes pondrán en marcha una campaña sostenida de comunicación en prevención, garantía y defensa de los derechos de las víctimas que fomente la solidaridad social a nivel local y nacional”.

Que de la misma manera, el artículo 36 contempla las garantías de comunicación a las víctimas, a fin de hacer efectivos sus derechos dentro de la actuación penal o en el marco de los procesos de justicia y paz, donde las víctimas deberán ser informadas del inicio, desarrollo y terminación del proceso, de las instancias en que pueden participar, de los recursos judiciales a su disposición y de la posibilidad de presentar pruebas.



RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 2 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

Que de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 61 de la Ley 1448 del 2011 en lo relacionado con la declaración sobre los hechos que configuran la situación del desplazamiento forzado, “el Gobierno Nacional adelantará una campaña de divulgación a nivel nacional a fin de que las víctimas de desplazamiento forzado que no han declarado se acerquen al Ministerio Público para rendir su declaración”.

Que de conformidad con el artículo 149 que contempla la medida de garantías de no repetición, en el literal s) establece la “formulación de campañas nacionales de prevención y reprobación de la violencia contra la mujer, niños, niñas y adolescentes, por los hechos ocurridos en el marco de las violaciones contempladas en el artículo 3º de la misma ley.

Que acorde con lo establecido en el numeral 3.3 del artículo 172 de la misma normativa y siguiendo la línea del principio de publicidad, se debe “realizar comunicaciones e información oportuna sobre los requerimientos y decisiones tomadas al interior del Sistema Nacional de Atención y Reparación a Víctimas”, como una de las acciones en la coordinación y articulación Nación-Territorio, que debe liderar la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Que de la misma manera en el Artículo 196, en lo concerniente a las medidas de satisfacción y reparación simbólica, se establece que “el director del Sistema Nacional de Atención y Reparación a las Víctimas procederá, con la colaboración de los organismos competentes, a la elaboración y divulgación de un documental, con cargo al Fondo para el Desarrollo de la Televisión Pública, en el que se reavive la memoria de las víctimas y se haga público el perdón de los victimarios por los hechos cometidos. Todas las entidades del Estado estarán obligadas a otorgar los medios dispuestos a su alcance para garantizar la realización de este documental”.

Que por otro lado y de conformidad con el Decreto Único 1084 de 2015, “ se ordenan varias acciones en materia de información y divulgación, dentro de las cuales se encuentran: el Artículo 2.2.2.1.6 que definió “La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas formulará un plan de divulgación, capacitación y actualización sobre el procedimiento para la recepción de la solicitud y su trámite hasta la decisión de inclusión o no en el Registro Único de Víctimas. Las entidades encargadas de recibir y tramitar la solicitud de registro garantizarán la implementación de este plan en los ámbitos nacional y territorial”.

Que así mismo el artículo 2.2.4.2, que establece las acciones en el marco del programa de generación de empleo rural y urbano, en el numeral 5, dispone que de manera conjunta el Ministerio del Trabajo, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y la Unidad para las víctimas realicen “el diseño e implementación de una estrategia de comunicación para difundir masivamente las características y los medios para acceder al programa”.

Que en ese mismo sentido, en el numeral 3º del Artículo 2.2.7.5.3, en lo relacionado con el Programa de Atención psicosocial y Salud Integral a Víctimas, determina que se deben “Implementar estrategias de divulgación y mecanismos para facilitar el acceso al Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas”.

Que el Decreto 1084 en el artículo 2.2.7.7.17 reitera el mandato del artículo 149 de la Ley de Víctimas, sobre la estrategia de comunicación para las garantías de no repetición, en donde la Unidad para las Víctimas deberá diseñar e implementar una estrategia integrada de comunicaciones que atienda la diversidad cultural y el grupo poblacional al cual se dirige, y que divulgue una cultura de paz, el contenido de los Derechos Humanos y de los derechos de las víctimas, el respeto de los mismos, la oferta estatal existente para protegerlos y la importancia de la reconciliación, a través de la difusión y divulgación en escuelas públicas con la formación a los profesores, padres de familia y demás miembros de la comunidad educativa, frente a lo cual se deberá coordinar con el Ministerio



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 3 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

de Educación y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para lo cual podrá hacer uso de convenios con entidades públicas y privadas

Que frente a los sujetos de reparación colectiva, el artículo 2.2.7.8.12 del Decreto 1084 del 2015, contempla que la Unidad para las Víctimas deberá diseñar una estrategia de comunicaciones que garantice el acceso a las medidas y mecanismos del Programa de Reparación Colectiva”.

Que finalmente, dentro del proceso de participación efectiva de las víctimas, el artículo 2.2.9.2.1 del decreto reglamentario determina la necesidad de realizar una amplia difusión del periodo de inscripciones para la participación integral de toda la población víctima en las mesas de participación a nivel nacional, departamental y municipal.

Que mediante el Decreto 1083 de 2015, se adoptó la actualización del Modelo Estándar de Control Interno —MECI-, para las entidades estatales, el cual será el medio a través del cual se realizará el seguimiento y evaluación a lo dispuesto en el Decreto 2482 de 2012 en cuanto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Que mediante Resolución No. 899 del 3 de septiembre de 2013, la Unidad para las Víctimas adoptó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 definido por el Gobierno Nacional.

Que en el numeral 18 del artículo 7º del Decreto 4802 del 2011 estableció dentro de las funciones de la Dirección General, la de *“definir la política institucional de comunicaciones internas y externas”*.

Que el artículo 11 del Decreto 4802 de 2011 contempla dentro de las funciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones la de asesorar al Director General en la formulación, implementación y evaluación del plan estratégico de comunicaciones de la entidad.

Que la Resolución No. 770 del 2 de julio del 2013 adoptó el manual de identidad gráfica de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas como elemento determinante en el desarrollo de toda actividad de comunicación dentro de la entidad.

Que dentro de la implementación del Modelo, se incluye la formulación de un plan de comunicaciones, el cual define los medios de comunicación de carácter permanente para que la ciudadanía y partes interesadas conozcan lo que se planea, se ejecuta, y puedan realizar el seguimiento correspondiente, siendo necesario adoptar la política de comunicaciones de la Unidad.

Que con la aprobación y adopción de la política de comunicaciones de la Unidad se establece un proceso estratégico y transversal, que interactúa con todas las dependencias, permitiendo consolidar una cultura de la comunicación pública dentro y fuera de la entidad en desarrollo de su ejercicio de asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado; promover la construcción de una visión compartida, facilitar los procesos de rendición de cuentas y suministrar información veraz y oportuna.

Que como consecuencia de lo anterior, y en desarrollo de la Política del Sistema Integrado de Gestión SIG, adoptada mediante la Resolución No. 893 de 2 de septiembre de 2013, se hace necesario adoptar la Política de Comunicaciones de la Unidad para las Víctimas.

En mérito de lo expuesto,



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 4 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

RESUELVE

TITULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. FINALIDAD. Con la presente resolución se adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y el protocolo de comunicaciones, a través de acciones de comunicación y construcción de herramientas que permita a los colombianos, especialmente a las personas afectadas por el conflicto armado, apropiarse de la Ley 1448 de 2011 y sus decretos reglamentarios, para que se garantice el goce efectivos de los derechos de las víctimas, y esta manera se cree ciudadanía.

Parágrafo. La política de comunicaciones de la Unidad para las Víctimas se basa en la construcción de ciudadanía y su carácter es netamente participativo en aras de la construcción de la paz.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución y el protocolo de comunicaciones contenido en la presente resolución son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos de la Unidad para las Víctimas y para todos los operadores que ejerzan funciones públicas propias de la Unidad para las Víctimas.

ARTÍCULO 3. OBJETIVOS GENERALES. Son objetivos de la política de comunicaciones los siguientes:

1. Formar, informar y movilizar a todos los actores a cargo de la implementación de las Ley 1448 de 2011 y sus decretos reglamentarios, y, a las personas afectadas por el conflicto armado, sobre los derechos de las víctimas como un requisito indispensable para la construcción de la paz.
2. Posicionar el tema de la atención y reparación integral a las víctimas en la agenda pública del país.
3. Contribuir a la divulgación de las actividades que desarrolle el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en el marco de la coordinación que realiza la Unidad.

ARTÍCULO 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Son objetivos específicos de la política de comunicaciones los siguientes:

1. Dar a conocer, de manera oportuna y diferencial, a las víctimas sus deberes y derechos, en el marco de la Ley 1448 de 2011 y sus decretos reglamentarios.
2. Capacitar periodistas comunitarios y locales sobre la Ley 1448 de 2011 y sus decretos reglamentarios, para que como generadores de opinión en sus regiones, sean aliados estratégicos de las víctimas en sus comunidades.
3. Movilizar información de las medidas de atención, asistencia y reparación a las víctimas a los servidores de las entidades del SNARIV, nacional y local, para facilitar la implementación de la ley.
4. Difundir los resultados de la Unidad para las Víctimas y las entidades que participan en la implementación de la política pública establecida por la ley.



RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 5 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

5. Consolidar la imagen institucional de la Unidad para las Víctimas ante la opinión pública como coordinadora de la política y el sistema nacional de atención y reparación integral a las víctimas - SNARIV.
6. Promover la creación de una cultura institucional que sea coherente con el quehacer misional de la Unidad para las Víctimas.
7. Articular una política editorial de comunicaciones, de amplia difusión y distribución.
8. Diseñar y adelantar campañas de comunicación sobre los derechos de las víctimas del conflicto armado.

ARTÍCULO 5. LÍNEAS ESTRATÉGICAS. La política de comunicaciones se desarrolla con base en seis líneas estratégicas, así:

- a. **Comunicación para el desarrollo:** En la Unidad para las Víctimas se entiende que el ejercicio de la comunicación debe aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de la población.
- b. **Campañas de difusión y prensa:** Son herramientas usadas para transmitir creativamente los mensajes que la entidad quiere hacer llegar a sus diversos públicos.
- c. **Formación de audiencias clave:** Desde la Unidad reconocemos que la pedagogía es la mejor forma de cambiar paradigmas en la sociedad, por eso proponemos la capacitación de públicos específicos.
- d. **Consolidación de red de comunicadores:** El trabajo que desarrolla la Unidad debe involucrar a toda la sociedad por ese motivo, estamos fortaleciendo una red de comunicadores que permita dar a conocer a más personas los mensajes relacionados con las Víctimas.
- e. **Política editorial:** Son las indicaciones y principios que organizan las publicaciones de la entidad.
- f. **Posicionamiento institucional:** Tiene que ver con la recordación de la Unidad en el público externo.

ARTÍCULO 6. RECURSOS. Para que cualquier política sea eficaz, debe disponer de todos los recursos necesarios; para ello es indispensable coordinar y asegurar los fondos, para la formación, información y movilización de las audiencias clave a fin de poder llevar a cabo las acciones previstas.

ARTÍCULO 7. DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN. El Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones realizará la dirección y coordinación de la estrategia general de comunicaciones para la Unidad para las Víctimas y para el Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

TITULO II

PILARES DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES

ARTÍCULO 8. PILARES ESTRATÉGICOS. Son pilares estratégicos de la política de comunicaciones los siguientes:

- a). Comunicación con víctimas
- b). Comunicación Externa (Divulgación y prensa).



RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 6 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

- c). Comunicación interinstitucional
- d). Comunicación interna

Parágrafo 1º. Cada pilar tiene sus propios objetivos estratégicos, planes de acción, canales de comunicaciones propios, los cuales se articulan con las necesidades de las diferentes áreas misionales y de apoyo de la Unidad, y responden a momentos y situaciones específicas, pero siempre en concordancia con los objetivos de la política general de comunicaciones.

ARTÍCULO 9. COMUNICACIÓN CON VÍCTIMAS. Este pilar se encarga de la creación de puentes de comunicación con la población afectada por el conflicto armado y sus familias, para la divulgación y retroalimentación de contenidos estratégicos relacionados con el proceso de atención, asistencia y reparación integral.

Parágrafo 1º. La comunicación con las víctimas hace uso sistemático y participativo de estrategias y medios de comunicación, dando la voz a los participantes en temas prioritarios y concertando decisiones y políticas para generar una acción común de desarrollo bajo los principios de compromiso y reciprocidad.

Parágrafo 2º. Para acuñar los mensajes de difusión de los productos que resultaren en la ejecución de este pilar, se tienen y tendrán en cuenta los siguientes elementos:

- En ningún momento puede manejarse una comunicación en sentido negativo.
- Debe involucrarse a todos los actores del programa: Estado, sociedad y víctimas.
- Debe quedar claro que los compromisos son incluyentes y recíprocos.
- Debe asegurarse que es un programa con continuidad y con unos objetivos claros.
- Debe involucrar aspectos emocionales por la carga emocional que el proceso de reparación involucra.
- Ser más específica para no generar sobre expectativas.
- Exista claridad sobre los beneficios incluidos y los que no lo están.
- Sea oportuna e impartida por las personas competentes que generen confianza y eviten confusión.
- Sea la misma durante todos los pasos del proceso.

ARTÍCULO 10. Son propósitos del pilar de comunicación con las víctimas, los siguientes:

1. Desarrollar contenidos pedagógicos y periodísticos, acordes a las características de la población atendida, para que en todas las fases de proceso estén informados sobre la política, beneficios, no beneficios, logros, cambios y avances del proceso de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.
2. Utilizar y/o poner en marcha canales directos e indirectos (comunitarios y/o masivos), estrategias alternativas y populares para comunicarse con las víctimas del conflicto armado.
3. Consolidar red de voceros a través de las víctimas con historias ejemplares para lograr que las mismas sean validadoras del proceso y voceros frente a sus pares, durante las diferentes etapas del proceso.
4. Articular con las mesas de participación y las comunidades receptoras para mantenerlos informados y entiendan que la reparación es una prioridad para la paz.

ARTÍCULO 11: Las líneas estratégicas de la comunicación con las víctimas son:



RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 7 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

1. La creación de estrategias de comunicación participativas e incluyentes, que permitan mantener informadas a las víctimas, se conozcan las opiniones de las personas afectadas por el conflicto armado y se trabaje de la mano para generar una acción común de desarrollo.
2. El desarrollo de un concepto publicitario con elaboración y divulgación de piezas pedagógicas e informativas acordes a las características de las víctimas del conflicto armado.
3. La articulación de la estrategia de la comunicación con víctimas con las de servicio al ciudadano y participación efectiva de las víctimas.
4. Medición y evaluación de las campañas de comunicación con las víctimas.

ARTÍCULO 12. Para la comunicación con las víctimas se crearán o fortalecerán canales de comunicación directos e indirectos.

- **Canales directos:** ‘voz a voz’, mensajes de texto, periódico Participaz, charlas y talleres, mensajes en los canales de servicio, piezas de comunicación alternativa, mailling, productos impresos, entre otros.
- **Canales indirectos:** programa de radio en emisoras comunitarias, locales y nacionales, programa de televisión y productos audiovisuales, estrategia digital (página web y redes sociales), conversatorios y foros, entre otros.

ARTÍCULO 13. COMUNICACIÓN EXTERNA. El pilar de comunicación externa informa de manera estratégica, oportuna y coherente, a través de los medios de comunicación propios, locales, nacionales e internacionales, las labores que realiza el gobierno nacional para atender y reparar a las víctimas del conflicto armado, y sensibilizarlos para lograr un mayor respaldo y confianza de todos los colombianos.

ARTÍCULO 14. Son objetivos específicos del pilar de comunicación externa los siguientes:

- Conformar una agencia de noticias capaz de emitir información oportuna y veraz a los periodistas de televisión, radio, prensa e internet; comunitarios, locales, nacionales e internacionales.
- Gestionar espacios en los medios de comunicación para la divulgación de contenidos relacionados con la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.
- Producir materiales de alta calidad para su divulgación a través de los canales de comunicación propios de la Unidad para las Víctimas.
- Capacitar periodistas comunitarios, locales y nacionales en temas relacionados con la atención, asistencia y reparación a las víctimas del conflicto armado.
- Capacitar a los directores nacionales y territoriales como voceros de la Unidad para las Víctimas.

Parágrafo 1º. La Unidad para las Víctimas es una entidad transparente y de puertas abiertas con los periodistas y comunicadores sociales, por eso es imprescindible que todos los servidores de la entidad sean cordiales y mantengan buenas relaciones con los medios de comunicación y los periodistas, para así poder transmitir los mensajes que la entidad quiere hacer llegar a sus diversos públicos externos.



RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 8 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

ARTÍCULO 15. Elementos de la comunicación externa. La comunicación externa se rige por los siguientes elementos:

1. Repetir, repetir y repetir. Traer al escenario otros temas relevantes de su gestión, es decir, cambiar la agenda para redireccionar la atención de la opinión pública en otros aspectos que son identificados como logros.

2. Tener el dato correcto sobre los temas a comunicar. En este aspecto es importante señalar que la cifra, el número comparativo sobre varios aspectos de la realidad del país, refuerzan el discurso y le dan sentido a su gestión. A través de este eje se emite confianza, transparencia y la ciudadanía percibe que la directora general está informada.

Facilitar la comunicación a través de medios diferentes a los tradicionales. La Unidad para las Víctimas a través del uso de medios tecnológicos y redes sociales como Twitter, Facebook y Youtube, así como con medios tradicionales emisoras comunitarias abarcará nuevas fronteras de cobertura y audiencias que permitan mayor penetración regional de los temas propios de la unidad.

3. Ante un hecho negativo y/o equivoco de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el primer paso es informar inmediatamente a la población, aceptar el error, pero demostrar que se sigue firme en la política y/o decisión gubernamental.

4. Divulgar información a través de aliados mediante la redacción o pronunciamientos de frases y opiniones. Bajo ese eje la población tiene la oportunidad de leer columnas de opinión de ministros del gobierno, asesores externos y personas relevantes para la opinión pública, que ayudan a generar polémica o a tener en cuenta otra visión del tema de discusión.

ARTÍCULO 16. Son funciones de este pilar los siguientes:

- Monitoreo externo y análisis de escenarios
- Diseño y ejecución de planes de medios
- Relación con los medios y atención a sus requerimientos
- Manejo de crisis mediática

Parágrafo 1º. Tanto funciones como contenidos elaborados por la coordinación de prensa de la Oficina Asesora de Comunicaciones se orientan estratégicamente a influir en la agenda de los medios, como una manera de posicionar la imagen y contenidos institucionales, ante la opinión pública.

ARTÍCULO 17. Para efectos del pilar de comunicación externa, se desarrollarán las siguientes acciones:

- Asesorar en materia de comunicaciones a todas las dependencias de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
- Elaborar propuestas de comunicación externa y estratégica para la entidad.
- Diseño de estrategias de comunicación y elaboración de ideas fuerzas para enfrentar escenarios de crisis.
- Realizar periódicamente diagnósticos y análisis de comunicación sobre el posicionamiento de la institución y temas coyunturales de interés para la Unidad para las Víctimas
- Elaborar y difundir productos informativos tales como comunicados de prensa, video noticias, especiales multimedia, boletines electrónicos, material fotográfico y audiovisual.



RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 9 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

- Desarrollar conferencias de prensa, entrevistas, visitas a terreno y otros formatos de comunicación donde participen voceros institucionales.
- Desarrollar una política de voceros para la atención de medios, que incluya capacitación y reuniones de evaluación y seguimiento.
- Reportear internamente, en las distintas direcciones (nacional y regional) para manejar información que permita anticipar escenarios riesgosos y/o detectar oportunidades de comunicación para la entidad.
- Recolectar y difundir internamente información publicada en los medios sobre la entidad y sobre temas relacionados, manteniendo un archivo de estos informes.
- Supervisar la producción del material fotográfico y audiovisual institucional.
- Informar y asesorar a la dirección sobre los planteamientos de los actores públicos y privados con respecto a inquietudes y problemas relacionados con la atención y reparación a las víctimas.
- Generar contenidos para la actualización del sitio web institucional, tanto la información permanente como la temporal.

Parágrafo 1º. Ante cualquier dificultad, el director o directora general de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, o el/la vocero (a) designado (a), o haciendo uso de boletines de prensa, brindará las declaraciones y explicaciones a los temas. El vocero debe convertirse en una fuente rápida de información clara y precisa, mantener una comunicación activa con los medios, darle importancia a las palabras que se utilizan y brindarle importancia a todos los espacios o las formas de relacionarse con los ciudadanos y ciudadanas, entre otros.

ARTÍCULO 18. Directrices de comunicaciones externas. Para su cumplimiento sus objetivos específicos son los siguientes:

1. Servir de soporte para todas las dependencias de la Unidad, para la aplicación de la estrategia de comunicaciones con sus diferentes componentes de divulgación y comunicación para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
2. Dar cuenta, interna y externamente, de las diversas acciones que desarrolla la Unidad en cada una de las regiones.
3. Elaborar productos informativos (programas de televisión, boletines de prensa, programas de radio, periódicos, página electrónica, carteleras, etc.) como apoyo a las estrategias de comunicaciones de la Unidad.
4. Apoyar y asesorar a la Dirección, velando porque se comunique de manera clara, oportuna y eficiente la labor de la Unidad.

Parágrafo 1. En cualquier caso, las comunicaciones externas de que trata este artículo serán coherentes y concordantes con lo establecido en la presente Resolución.

ARTÍCULO 19. La Oficina Asesora de Comunicaciones velará por mantener el mensaje estratégico de cara a la opinión pública, éste será revisado según las necesidades de la Unidad y responderá a lo consignado en el anexo No. 1 de la presente resolución.

ARTÍCULO 20. COMUNICACIÓN INTERINSTITUCIONAL. El pilar de comunicación interinstitucional realiza acciones de comunicación a nivel nacional y en territorio, que permite visibilizar los logros alcanzados por el Sistema Nacional para la Atención y Reparación a las Víctimas - SNARIV, para favorecer a las personas y comunidades afectadas por el conflicto armado colombiano.

ARTICULO 21. Los objetivos específicos de la comunicación interinstitucional son:



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 10 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

1. Desarrollar una campaña sostenida de comunicación en prevención, garantía y defensa de los derechos de las víctimas que fomente la solidaridad social a nivel local y nacional.
2. Adelantar una campaña nacional en el marco de las garantías de no repetición, que atienda la diversidad cultural y el grupo poblacional al cual se dirige, y que divulgue una cultura de paz, el contenido de los Derechos Humanos y de los derechos de las víctimas, el respeto de los mismos, la oferta estatal existente para protegerlos y la importancia de la reconciliación, a través de la consolidación de espacios tradicionales como la escuela y escenarios propios de las comunidades. Igualmente utilizará diversos medios de comunicación como emisoras comunitarias y teléfonos celulares, entre otros que se consideren pertinentes.
3. Realizar comunicaciones e información oportuna sobre los requerimientos y decisiones tomadas al interior del Sistema Nacional de Atención y Reparación a Víctimas, como una de las acciones en la coordinación y articulación Nación-Territorio, que debe liderar la Unidad para las Víctimas.
4. Elaborar y divulgar un documental, con cargo al Fondo para el Desarrollo de la Televisión Pública, en el que se reavive la memoria de las víctimas y se haga público el perdón de los victimarios por los hechos cometidos. Todas las entidades del Estado estarán obligadas a otorgar los medios dispuestos a su alcance que garanticen su realización.
5. Formular un plan de divulgación, capacitación y actualización sobre el procedimiento para la recepción de la solicitud y posterior trámite que culmine con la decisión de inclusión o no en el Registro Único de Víctimas. Las entidades encargadas de recibir y tramitar la solicitud de registro garantizarán la implementación de este plan en los ámbitos nacional y territorial.
6. Diseñar e implementar una estrategia de comunicación para difundir masivamente las características y los medios para acceder al programa de generación de empleo rural y urbano con el Ministerio del Trabajo, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
7. Implementar estrategias de divulgación y mecanismos para facilitar el acceso al Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas.
8. Diseñar estrategias especiales para niños, niñas, adolescentes y jóvenes, en coordinación con la Comisión Intersectorial de Prevención al Reclutamiento Forzado y utilización de niños, niñas y jóvenes. Así como, coordinar con el Ministerio de Educación Nacional y con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la difusión y divulgación en las escuelas públicas de material escolar, cuadernos, cartillas entre otros entrega de material pedagógico y formación a los profesores, padres de familia y demás miembros de la comunidad educativa, como parte de los requisitos en materia de comunicación contemplados por la ley.
9. Realizar convenios con otras entidades públicas y privadas, organismos nacionales e internacionales, con sujeción a las normas legales vigentes, con el fin de recibir asistencia técnica o apoyo a través del suministro de recursos y medios, con el fin de implementar las estrategias de comunicación interinstitucional.
10. Realizar una estrategia de comunicaciones con las alcaldías, gobernaciones, con el apoyo de las personerías municipales y las defensorías, que permita una amplia difusión del periodo de inscripciones a las mesas de participación efectiva de víctimas que permita la convocatoria masiva de la población víctima del conflicto armado dentro de la implementación propia de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.



RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 11 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

ARTÍCULO 22. Principios de la comunicación interinstitucional, se encuentran los siguientes:

- **Unidad.** Implementar acciones que permitan cohesionar al grupo de comunicadores sociales del Sistema SNARIV, garantizando así un solo lenguaje, un mensaje común y un accionar coordinado, indispensable para la socialización de la información.
- **Coordinación.** Realizar reuniones bilaterales o con varias entidades del sistema con el fin de definir y potenciar las ofertas y convocatorias de entidades a población víctima, promover acciones articuladas en territorio y buscar alianzas mediáticas.
- **Articulación.** Realizar estrategias de acercamiento con la oficina de prensa de la Presidencia para visibilizar el sistema nacional para la atención y reparación integral a las víctimas.
- **Formación.** Desarrollar planes de capacitación para los comunicadores sociales y periodistas del Sistema, para que sean agentes formadores de los diferentes públicos en la implementación de la Ley política pública de Víctimas.
- **Colaboración.** Delinear un mapa de canales, medios y posibilidades de acción conjunta.

ARTÍCULO 23. Comité de comunicaciones. Se creará el comité de comunicaciones como un escenario de alto nivel para el desarrollo adecuado de la estrategia de comunicación al interior del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - SNARIV. Este comité estará integrado por:

- Un representante de cada entidad del SNARIV del comité directivo
- Un representante del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Parágrafo 1º. El comité fijará las líneas de mensaje particulares para cada público, a la vez que definirá los canales (institucionales o no) con que cuenta cada entidad y su uso. Así mismo, fijará objetivos a corto, mediano y largo plazo y cronograma de actividades conjuntas, para lo que se debe tener en cuenta:

- La estrategia de intervención de SNARIV en el territorio
- Las actividades planteadas en el informe al Congreso de la República
- Los resultados de la oferta institucional y convocatorias
- Lineamientos de enfoque diferencial
- Resultados de los sistemas de seguimiento y evaluación (RUSICST, FUD, Certificación, Indicadores de gestión Nación Territorio)

Parágrafo 2º. El presupuesto común para la ejecución de las actividades propuestas por el comité de comunicaciones se constituirá a partir de convenios o acuerdos de entendimiento.

ARTÍCULO 24. Canales de comunicación interinstitucional. La creación y/o fortalecimiento de los canales de comunicación del sistema deberán facilitar la difusión de los diferentes mensajes dentro del marco de la implementación de la política de reparación a las víctimas frente a cada público definido. Dentro de los cuales están:

1. Boletín para entidades del SNARIV: A través del mailling o envío de información por correo electrónico, se buscará dar a conocer las experiencias exitosas del Sistema para que sea difundida a través de los canales de comunicación internos de cada una de las entidades, con el fin de informar y generar aprendizajes en los funcionarios, así como motivar a las oficinas de prensa a divulgar las actividades que desarrollan en favor de las víctimas.



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 12 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

2. Boletín de oferta para víctimas: Desarrollo de una plantilla institucional para las víctimas inscritas en el registro único (RUV) con el fin de dar a conocer las ofertas, convocatorias y eventos creados por la Unidad y demás entidades.

3. Portal SNARIV: Espacio de difusión masiva que busque, dar herramientas a los funcionarios para brindar una efectiva atención a la población víctima y, sirva de consulta para el público en general de las actividades que desarrolla el sistema, visibilizando toda la oferta institucional, noticias, actividades e información de carácter pedagógico de utilidad para la población víctima.

ARTÍCULO 25. COMUNICACIÓN INTERNA. La Comunicación Interna como pilar dentro de la política de comunicación representa un mecanismo de ayuda para consolidar la cultura corporativa, contribuye en la creación de sentido de pertenencia entre los integrantes de la Unidad, informa a los miembros de las direcciones y de las regionales sobre las actividades que se están adelantando y establece canales de comunicación entre los equipos.

Esta articulación ayuda a mejorar el ambiente de trabajo, a dar unidad en los mensajes que circulan y en los que se proyectan al exterior.

Parágrafo 1º. La comunicación interna tendrá como puntos de referencia la creación de una cultura y sentido de pertenencia. Esta cultura la construirán aquellas creencias y valores compartidos por todos los miembros de la entidad, conseguidos a través del tiempo mediante la identificación con la misma, sus costumbres, ideales, la acumulación de experiencias comunes, un mismo modo de entender el trabajo y la sensación compartida por todos de tener un proyecto en común al que se deben contribuir.

Parágrafo 2º. Este pilar fomentará la confianza mutua y mayor capacidad para que cada cual tome las decisiones que adecuadas con mayores posibilidades de cooperación y de colaboración, más trabajo en equipo y, por tanto, mayor efectividad. Igualmente, propenderá por mantener en alto la motivación de los funcionarios y contratistas de la Unidad, teniendo en cuenta que ésta es una fortaleza general de la Unidad dado por el componente social que tiene la labor con las víctimas del conflicto armado.

ARTÍCULO 26: Son objetivos de la comunicación interna:

- Mejorar la comunicación entre los servidores de la entidad y promover su participación.
- Contribuir a construir la identidad corporativa.
- Promover el conocimiento de la Alta Dirección.
- Impedir el bloqueo de información entre las direcciones nacionales y regionales.
- Dar a conocer a todos los integrantes de la Unidad:
 - Las rutas de atención y reparación a las Víctimas y la relación entre las diferentes instituciones que hacen parte del SNARIV,
 - Las diversas actividades que desarrollan las Áreas de la Unidad y los equipos regionales,
 - La forma en que a través de los medios de comunicación interna pueden interrelacionarse las regionales y las áreas de trabajo nacional,
 - Los lineamientos y procedimientos de comunicación interna y
 - Las piezas de comunicación que maneja la institución y su uso adecuado (logos, papelería, videos institucionales, presentaciones, cartillas, vallas y boletines informativos).

ARTÍCULO 27. Funciones de la comunicación interna. Son funciones de la comunicación interna las siguientes:



RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 13 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

- **Comunicación organizacional:** es el componente de control que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la Unidad para las Víctimas para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.
- **Comunicación informativa:** Conserva una relación estrecha con el componente informativo, dada que la calidad, oportunidad, pertinencia; pues a medida en que aumenta el sentido de pertinencia y de identificación con los servidores con la entidad se incrementa la capacidad institucional y personal para relacionarse con el entorno.
- **Canales de comunicación interno:** Brindar todo tipo de información, para esclarecer rumores y motivar al personal en su trabajo, para fomentar la participación e integración en todas las actividades de la entidad. Estos pueden dividirse en mediatizados y directos.

Parágrafo 1. Para el cumplimiento de las funciones y objetivos de este pilar, se propenderá por el desarrollo de las siguientes acciones:

- Realizar estudios sobre el estado de comunicación para ver qué es lo que está pasando, si hay algo que mejorar y qué es aquello que se debe mejorar.
- Desarrollar campañas y estrategias de comunicación, posicionamiento e innovación en el campo de las comunicaciones internas.
- Dar continuidad a las campañas de Endomarketing, de Ahorro de papel, agua y luz, así como adelantar nuevas campañas de acuerdo con las necesidades comunicativas de la Unidad.
- Desarrollar el protocolo de comunicación interna y divulgarlo.
- Brindar información sobre temas de interés que deben conocer los funcionarios y contratistas de la Unidad para las Víctimas, pero que procede de fuentes externas.
- Elaborar y editar material de comunicaciones para dar a conocer las noticias de carácter interno a los funcionarios y contratistas de la Unidad.
- Consolidar los canales de comunicación interna existentes o establecer nuevos canales, para el fortalecimiento de las relaciones entre áreas y de la intercomunicación entre la dirección central y las direcciones territoriales de la Unidad.
- Asesorar a las diferentes áreas o direcciones territoriales en materia de comunicación interna.
- Hacer la reportería, redacción y edición de artículos de las diferentes áreas de la entidad.
- Hacer parte de los comités y reuniones que lo ameriten, en el evento en que sea designado.
- Apoyar la implementación del Sistema Integrado de Gestión SIG.

ARTÍCULO 28. La comunicación interna hará uso de los medios de comunicación establecidos en el artículo 12 de la presente Resolución. Adicionalmente, se valdrá de las siguientes herramientas como canales de comunicación interna:

1. **Correo electrónico institucional.** Herramienta de trabajo más y como tal se debe administrar, lo que implica abstenerse de enviar mensajes religiosos, políticos, chistes o anuncios de tipo personal a todos los integrantes de la Unidad.
2. **Boletín Virtual SUMA.** Tiene por objeto la divulgación de información pertinente para los funcionarios de la Unidad. Es el canal para dar a conocer las actividades que se desarrollan en el trabajo diario. En caso de que alguna dependencia de la Unidad considere necesario publicar un artículo de especial interés, lo deben proponer al Área de Comunicaciones quien determinará la viabilidad del mismo.
3. **Carteleras.** Informa a los funcionarios sobre el quehacer, objetivos, avances y otros temas de interés general propios de la Unidad.



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

01044
RESOLUCIÓN No. de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 14 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

En cada regional deberá usarse la cartelera quien tendrá un funcionario encargado del montaje de la información que se remita desde la oficina de comunicaciones y de la que cada sede considere de interés. La información deberá ser renovada semanalmente.

Las carteleras están creadas para la publicación de información de interés general. Por lo mismo, no se deben emplear las paredes, puertas o ventanas para pegar afiches, calcomanías, hojas o cualquier tipo de información.

4. **Uso del teléfono.** La imagen de la Unidad comienza desde la forma como se responde el teléfono. Siempre que se atiende una llamada se debe contestar con el saludo correspondiente y el nombre del área a la que se pertenece.

Es importante tener en cuenta:

- No prolongar demasiado tiempo la espera de la persona que requiera información por esta vía.
- Tomar conciencia de que el teléfono es otra herramienta de trabajo, es decir, su uso debe ser racional.

5. **Porte de prendas y distintivos en el trabajo de campo.** La Unidad, con el fin de unificar la visibilidad de los miembros del equipo adoptó un diseño propio de chaleco, de tal forma que se reconozca a los funcionarios de la entidad. Estas prendas NO deben ser portadas en situaciones ajenas al desarrollo de actividades relacionadas con el cargo.

Los contratistas son responsables del buen uso de las prendas y distintivos y velarán por su cuidado y buena apariencia. En caso de pérdida o robo, deben hacer el denuncia ante la autoridad competente e informarlo al superior inmediato. Una vez termine el contrato deben devolver las prendas.

TITULO III

PROTOCOLO DE COMUNICACIONES

ARTÍCULO 29. Protocolo de Comunicaciones. El protocolo de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas es el instrumento que garantiza la aplicación adecuada de la política de comunicaciones. Dicho protocolo será la guía general que permite trabajar en un marco formal. El cual es documento integrante de la presente resolución el Anexo No. 2 y brinda las principales guías para aplicar la política de comunicaciones dentro de la Unidad.

TITULO IV

EQUIPO DE TRABAJO DE LA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

ARTÍCULO 30. EQUIPO DE TRABAJO DE LA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES. La Oficina Asesora de comunicaciones estará conformada por profesionales que estarán en permanente contacto con las Áreas y programas de la Unidad, y es la instancia por la que comienza todo proceso de comunicación hacia la opinión pública, en estrecha relación con la Dirección General.

01044
RESOLUCIÓN No. de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 15 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

Parágrafo 1º. Ni el personal de planta ni los contratistas están autorizados para emitir ningún tipo de pronunciamiento a nombre de la Unidad. La única persona autorizada es el director y/o directora o quien sea designado para tal fin según cada situación.

Parágrafo 2º. Cuando se trate del manejo de imagen con socios de la Unidad (Ministerios, Institutos descentralizados, gobernaciones, etc.), ésta debe ser consultada con el área de comunicaciones y debe garantizarse que la utilización del logo y los mensajes no sean alterados respecto a lo establecido en este Protocolo de Comunicaciones y el manual de identidad visual.

Parágrafo 3º. La Oficina Asesora de Comunicaciones es la instancia a través de la cual se dará el visto bueno a las piezas de comunicación. Toda pieza de comunicación, documento, libro o publicación debe tener el aval del Área de Comunicaciones y en cualquier caso se hará compatible con lo establecido en el manual de identidad gráfica adoptado en la Resolución 0770 del 2013.

Parágrafo 4º. Cuando un proceso de comunicación no tiene iniciativa en la Unidad, sino que proviene de un requerimiento especial de los medios, dicha responsabilidad está en cabeza de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Artículo 31. DE LOS PADRINOS Y/O ENLACES CON LAS DIRECCIONES TERRITORIALES. Los padrinos son miembros de la Oficina Asesora de Comunicaciones que se encargan de hacer acompañamiento a las direcciones territoriales que no cuentan con un profesional de comunicaciones.

Dichos padrinos serán designados por el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y tendrán las siguientes funciones:

1. Comunicación para el desarrollo:

- a). Desarrollar contenidos pedagógicos y periodísticos, acordes a las características de la población atendida, para que en todas las fases de proceso estén informados sobre la política, beneficios, no beneficios, logros, cambios y avances del proceso de atención y reparación.
- b). Utilizar y/o poner en marcha canales directos, comunitarios, masivos, plataformas interactivas y estrategias alternativas y populares para comunicarnos con las víctimas del conflicto armado.
- c). Consolidar red de voceros: Las víctimas con historias ejemplares se vuelven validadores del proceso y voceros frente a sus pares, en diferentes etapas del proceso.
- d). Articulación con las mesas de participación y las comunidades receptoras para mantenerlos informados y para que entiendan que la reparación es una prioridad para la paz.

2. Comunicación Externa:

- a). Emitir información oportuna y veraz a los periodistas de televisión, radio, prensa e internet comunitarios, locales, nacionales e internacionales.
- b). Gestionar espacios en los medios de comunicación para la divulgación de contenidos relacionados con la atención y reparación integral a las víctimas y testimonios de vida.
- c). Producir materiales de alta calidad para su divulgación a través de los canales de comunicación propios: multimedia, revistas, flash informativo radial, videos.
- d). Capacitar voceros en todas las direcciones para la divulgación estratégica de información sobre el quehacer de la Unidad para las Víctimas.
- e). Construir lazos de confianza con los periodistas y jefes de redacción, a través de estrategias innovadoras.



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

01044
RESOLUCIÓN No. de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 16 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

3. Comunicación Interinstitucional:

- a). Gestionar la publicación de información positiva en las entidades territoriales que hacen parte del Sistema SNARIV.
- b). Promover la visibilización de planes, programas y proyectos en alianza con entidades que hacen parte del SNARIV.
- c). Alimentar el portal SNARIV con información de interés territorial

4. Comunicación interna:

- a). Aportar a la consolidación de una cultura organizacional que sea coherente con la misión de la Unidad.
- b). Visibilizar los logros individuales y colectivos de la dirección territorial en los canales de comunicación interna: intranet, boletín Suma y cartelera.
- c). Fidelizar a los servidores de la Unidad a los canales de comunicación interna.

TITULO V

POLÍTICA EDITORIAL

ARTÍCULO 32. POLÍTICA EDITORIAL. Adóptese la política editorial como el fundamento rector de la política de comunicaciones para mantener los estándares del mensaje institucional, la imagen corporativa y esté en concordancia con los principios que rigen la comunicación con las víctimas, las instituciones y la sociedad en general.

La política editorial contemplará todo lo relacionado con la producción intelectual de los agentes del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas: impresos, multimedia, audiovisuales, audio, etc. en ejercicio de su función educadora.

La definición de la línea editorial estará ligada a la misión. Por lo que, la línea de publicaciones de la Unidad se definirá como la difusión del conjunto de políticas que rigen la inclusión social de las poblaciones más vulnerables y de los saberes científicos, académicos e investigativos a su alrededor.

ARTÍCULO 33. Misión. Para efectos de la política editorial será su misión la de promover, respaldar y asesorar la difusión de la Ley de Víctimas y las actividades que realizan las áreas y territoriales de la Unidad para garantizar la Atención y Reparación Integral, a partir de la publicación y divulgación de obras con valor pedagógico, histórico, cultural y académico.

ARTÍCULO 34. Visión. Para efectos de la política editorial será su visión la de materializar la difusión de la Ley de Víctimas y las actividades tendientes a la Atención y Reparación Integral de las Víctimas, y material pertinente para el fortalecimiento de este grupo poblacional.

ARTÍCULO 35. Organización Editorial. La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tiene en el Comité Editorial su órgano rector. Este comité tiene la obligación de facilitar y coordinar el proceso de selección, producción y distribución de las publicaciones de la Unidad.

ARTÍCULO 36. Composición del comité editorial. El Comité Editorial estará integrado por el director y/o directora de La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas o quien haga sus veces, el jefe o jefa de la Oficina Asesora de Comunicaciones, o su delegado, tres (3) miembros del comité directivo y un (1) representante de las direcciones territoriales.



RESOLUCIÓN N^o 044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 17 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

ARTÍCULO 37. Funciones del Comité Editorial. Serán funciones del Comité Editorial las siguientes.

1. Proponer publicaciones (seguimiento de actividades, memoria del proceso de trabajo de la unidad, productos pedagógicos, informes, etc.)
2. Estudiar las propuestas editoriales de las diferentes áreas y territoriales de la Unidad, las entidades que hacen parte del SNARIV y las entidades asociadas.
3. Definir y priorizar los productos multimedia y digitales que desarrolle la Unidad.
4. Trazar la política editorial de la Unidad, aportar a su consolidación y velar por su calidad y cumplimiento.
5. Establecer el orden de edición y publicación de las distintas publicaciones aprobadas.
6. Definir estrategias para la gestión de recursos para las ediciones de la Unidad y la promoción de las mismas.

Parágrafo 1. El Comité Editorial tendrá un mínimo de cuatro (4) reuniones ordinarias al año, cada 3 meses y podrá ser convocado a reuniones extraordinarias.

ARTÍCULO 38. Procedimiento ante el Comité Editorial. Para adelantar cualquier trámite ante el comité editorial es necesario seguir el siguiente procedimiento:

1. Recepción de la solicitud por parte la Oficina Asesora de Comunicaciones del requerimiento (Ver formato 1)
2. Presentación de la solicitud al comité editorial.
3. Trámite operativo para formulación de términos de referencia y contratación, según las necesidades y criterios definidos por el comité.
4. En caso de que la publicación la realice la Oficina Asesora de Comunicaciones deberá cumplir el siguiente trámite:
 - Procesos de corrección de estilo y diagramación
 - Diseño y autorización de la carátula
 - Contenidos de la contra-carátula (reseña) y las solapas
 - Obtención del ISBN (libros) o ISSN (revistas)
 - Obtención de la catalogación en la fuente por parte de la Dirección General de la Biblioteca de la Universidad
5. Proceso de impresión
6. Divulgación y promoción.

ARTÍCULO 39. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá a los,

13 NOV. 2015


PAULA GAVIRIA BETANCUR
DIRECTORA GENERAL

RESOLUCIÓN No. 01044 de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 18 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

ANEXO 1

Mensaje estratégico para la comunicación externa.

A partir de lo contemplado en el artículo 19 de la política de comunicaciones, la Oficina Asesora de Comunicaciones publicará periódicamente la revisión de los mensajes estratégicos según las necesidades particulares de la Unidad y la coyuntura, teniendo en cuenta lo siguiente:

- La Unidad para las Víctimas es el ente articulador que implementará hasta el 2021 las medidas de reparación integral que ha ofrecido el Estado, a través de la Ley 1448 de 2011, a todas las víctimas del conflicto armado en Colombia
- La paz solo es posible, si los civiles afectados por el conflicto armado pueden superar su condición de víctimas, para lo cual deben estar en el centro de la política del Estado.
- La política de atención y reparación a las víctimas supera el asistencialismo y logra la estabilización social y económica de las personas afectadas por el conflicto armado.
- La negociación para poner fin al conflicto armado con las FARC es la máxima garantía de no repetición en clave de Ley de Víctimas.

Para el adecuado desarrollo del mensaje estratégico de comunicación externa, se crea una matriz de desafío y riesgo que tendrá en cuenta:

DESAFIO	RIESGO
Construir una agenda con liderazgo político para la Unidad, por medio de un trabajo de consenso político.	Quedarnos en el liderazgo técnico
Consolidar como una causa nacional la reparación a las víctimas, deben ser una prioridad en el posconflicto.	No consolidar una alianza política nacional.
Reconocimiento nacional e internacional al modelo de atención y reparación a las víctimas	No construir una validación internacional.
Mantener una agenda articulada por la Unidad para las Víctimas	Conceder el espacio a los políticos
Construir un discurso claro, contundente y conciso con voceros preparados y con roles definidos.	No construir un mensaje institucional que retome el gobierno nacional y las distintas instancias del SNARIV.

El mensaje estratégico de comunicación externa propenderá por una percepción que procurará mantener a los detractores mejor informados y una generación de validadores. Para el logro de esta percepción utilizará los siguientes criterios:

- Avances y resultados
- Posicionamiento de la Ley y la Unidad
- Víctimas y comunidades informadas
- Comunidades comprometidas con la restitución de la convivencia
- Ley reconocida como viable.
- Punto de referencia para otros procesos de reparación
- Víctimas reconocidas y sujetos de reparación



01044
RESOLUCIÓN No.

de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 19 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

ANEXO No. 2

PROTOCOLO DE COMUNICACIONES

Artículo 1. Protocolo de Comunicaciones. Adoptar el protocolo de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas como instrumento que garantiza la aplicación adecuada de la política de comunicaciones. Dicho protocolo será la guía general que permite trabajar en un marco formal.

Parágrafo 1. El protocolo de comunicaciones guarda corresponsabilidad con los objetivos estratégicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y lo establecido en la política de comunicaciones.

Propenderá por la centralización de la información para conocer el panorama general sobre las situaciones que se presentan en las regionales, y de otro lado, tomar consciencia sobre el desarrollo o estancamiento del proceso.

En tal sentido, cualquier información RELEVANTE que se vaya a enviar a las contrapartes (ya sean cooperantes, comunidades, entidades u otros), tanto desde la Dirección, como desde las Áreas o Regionales, debe ser centralizada desde el Área de Comunicaciones de la Unidad con el fin de que sea aprobada, ajustada y avalada por la Dirección y ésta disponga la forma que será divulgada al interior o exterior de la Unidad.

Parágrafo 2. Para la adecuada aplicación del protocolo de comunicaciones se velará por el reporte oportuno de la información. El reporte de la información a la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad deberá contener dos requisitos mínimos:

- a). Debe ser *oportuna*, es decir, inmediatamente después de que se haga la solicitud ya sea por parte de los medios, entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas - SNARIV u otras instituciones. Si la solicitud merece ser concertada, debe requerirse inmediatamente al Área de Comunicaciones para recibir orientaciones de la Dirección sobre cómo proceder.
- b). Así mismo, la información debe ser *precisa*, es decir, con datos exactos de quién solicita, qué solicita y para qué lo solicita.

Artículo 2. Medidas prácticas para la aplicación del protocolo. El protocolo de comunicaciones al que se refiere el artículo anterior, adopta las siguientes medidas:

1. Cualquier solicitud de información de las actividades que realiza la Unidad por parte de medios de comunicación debe ser consultada con el área de comunicaciones y solo se deben pronunciar los voceros autorizados.
2. El procedimiento para las publicaciones está en cabeza del comité editorial.
3. Las solicitudes de servicios de la oficina de comunicaciones tiene que ser solicitadas según el protocolo establecido.

Artículo 3. Objetivo del protocolo de comunicaciones. Unificará y dará coherencia a todos los mensajes que se emiten a nivel interno y externo desde la Unidad, tanto en el ámbito nacional como regional. Este Protocolo busca orientar los mensajes institucionales y la imagen de la Unidad para las Víctimas, ya sea en relación con las entidades socias, en la elaboración de herramientas o instrumentos comunicativos, y en las declaraciones a medios de comunicación y otras piezas destinadas a la opinión pública.

01044
RESOLUCIÓN No. de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 20 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

Parágrafo. El Protocolo de comunicaciones al que se refiere este artículo está compuesto por 2 partes que incluyen las directrices de comunicación externa e interna.

Artículo 4. Principios del protocolo de comunicaciones. Serán principios de la comunicación establecidos en este protocolo los siguientes:

Dignidad: La atención se realizará de forma personalizada con calidad y buen trato hacia las víctimas del conflicto armado interno, garantizando su dignidad, honra y respetando su diversidad y las elecciones personales que han hecho tanto en su vida privada como en la forma de afrontar su victimización. Igualmente, han de adoptarse medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico y psicológico y su intimidad, así como la de sus familias.

Para esto es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Cortesía, amabilidad y buen trato;
2. Aspectos visuales: la apariencia del personal, la forma de las comunicaciones, el cumplimiento de expectativas y la entrega de los servicios ofrecidos de manera correcta y oportuna.
3. Actitud del personal: la disposición para escuchar y resolver dudas y las ganas de brindar un servicio con agilidad y siempre respetuoso de la vida privada de las víctimas.
4. Competencia: conocimiento de los servicios, procedimientos y políticas de la entidad y el cargo.
5. Honestidad en las sugerencias y recomendaciones que se formulan
6. Empatía: ponerse en el lugar de la víctima en el momento que se ofrece el servicio y de ser posible hacer que se tenga un valor agregado.

Respeto mutuo: Las actuaciones entre los servidores públicos y las víctimas, se regirán por el respeto mutuo y la cordialidad.

Igualdad: La comunicación con las víctimas será brindada sin distinción de género, respetando la libertad y/o orientación sexual, pertenencia étnica, la condición social, la profesión, el origen nacional o familiar, la lengua, el credo religioso, la opinión política o filosófica, la edad o la discapacidad.

Buena fe: En el proceso de comunicación se presumirá la buena fe de las víctimas.

Enfoque psicosocial: Las comunicaciones deben contar con un enfoque psicosocial como eje transversal. Este enfoque reconoce los impactos por el sufrimiento emocional y moral, así como los daños en la dignidad y pérdidas en la estabilidad vital y existencial de las personas, familias y comunidades, causados por la violación de los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario. Asimismo, reconoce que las víctimas tienen capacidades y recursos, que les permiten superar su condición de vulnerabilidad y hacer frente a su sufrimiento.

Artículo 5. Medios de información. Los medios de información con los cuales cuenta este protocolo son los mismos de que trata la política de comunicaciones, y su uso dependerá de cada pilar de comunicación estratégico.

Artículo 6. Revisión, forma y estilo. Toda comunicación que se origine en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas deberá tener el aval firmado, o en su defecto por correo electrónico institucional, de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

En cualquier caso se hará revisión de contenidos, forma y estilo teniendo en cuenta los siguientes criterios:



01044
RESOLUCIÓN No.

de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 21 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

1. El lenguaje y el discurso

El lenguaje debe ser directo, que presente de manera clara y sencilla las acciones que se llevan a cabo

- Oportunidad en los mensajes.
- Respeto en los mensajes
- El Logo no puede faltar en ninguna pieza de comunicación, y la identidad visual no puede estar ausente en ninguna actividad que desarrolle cualquier área de la Unidad o sea concertada con otras entidades.

2. Frente a un requerimiento de los medios de comunicación

- Informar de ello al Área de Comunicaciones de la Unidad.
- Antes de hablar con un periodista de un medio, permitir que el Área de Comunicaciones, conjuntamente con la Dirección explore las reales motivaciones del medio en relación con un determinado tema.
- Mantener un flujo de información permanente con el Área de Comunicaciones.
- Mientras sea para hablar sobre el quehacer de la Unidad, quiénes pueden atender los requerimientos de los medios de comunicación, son los voceros, siempre y cuando sean temáticas autorizadas por la Directora.

Si se trata de una coyuntura informativa, en la que sea necesario tomar una posición especial, de cualquier orden, cualquier pronunciamiento deberá ser consultado con el Área de Comunicaciones, quien hará las consultas respectivas a la Dirección y orientará sobre cómo y quién deberá hacer algún pronunciamiento público.

Parágrafo 1. Siempre que un servidor de la Unidad para la Atención y Reparación Integral, independientemente del tipo de vinculación con la entidad y/o grado, se exponga a preguntas por parte de medios de comunicación debe tener en **cuenta la siguiente expresión: “no estoy autorizado (a) a responder pero tramitaré oportunamente la respuesta a cualquier solicitud”.**

Parágrafo 2. Con respecto al trato con los medios de comunicación es preciso aclarar lo siguiente:

- Decir siempre la verdad.
- Informar con sinceridad y precisión. Su credibilidad y prestigio dependen de eso.
- Al no saber la respuesta a una pregunta, RECONOZCALO
- Debe comprometerse a buscar la respuesta y hacerlo lo antes posible.
- Corregir los errores de inmediato. Declarar que no se dio la respuesta correcta y que se desea aclarar la confusión.
- Evitar los tecnicismos. Hablar en un lenguaje sencillo.
- Partir de la base de que todo lo que se ha dicho se considera oficial; además, todos los documentos escritos se consideran oficiales, incluso los correos electrónicos.
- Frente a las inexactitudes de la prensa, mantener la cordura; indicar al Área de Comunicaciones y a la Dirección cuál fue el error, para que se actúe según el caso.
- Buscar la manera de corregir información errada que salga a la opinión pública.

Artículo 7. Recomendaciones. Siempre que se esté frente a un medio de comunicación tenga en cuentas las siguientes recomendaciones:

1. Evite responder con expresiones como “sin comentarios”.



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

01044
RESOLUCIÓN No. de 13 NOV. 2015

“Hoja No. 22 de 22: Por la cual se aprueba y adopta la política de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”

2. Sea prudente y evite improvisar, especular o adivinar.
3. Evite hacer comentarios que considere extra oficial, después de hacerlo.
4. Nunca se niegue a responder, ni evite los requerimientos de la prensa.
5. No dé noticias ni haga anuncios sin preparar un mecanismo de divulgación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Artículo 8. Actuaciones en cualquier escenario y/o evento. La Oficina asesora de comunicaciones participa activamente en la organización de los eventos públicos que programa la dirección de la Unidad. Su trabajo se enmarca en el propósito de velar por la difusión correcta del mensaje y la certera imagen de la Unidad.

Parágrafo 1. La Oficina Asesora de Comunicaciones no tiene entre sus funciones la organización logística y operativa de los eventos, aunque sí vela para que se cumpla con las disposiciones de visibilidad de la Unidad. Por ello, todos los eventos de envergadura del orden nacional deben contar con la asesoría de dicha oficina.

Parágrafo 2. Todos los eventos regionales deben contar con la identidad corporativa de la Unidad que trata la Resolución No. 0770 del 2013. La Oficina Asesora de Comunicaciones tendrá la disposición de colaborar con cualquier inquietud que le presenten las regionales y los equipos de trabajo.