



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

POLÍTICA DE COMUNICACIONES
UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
Bogotá, diciembre de 2020

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:



Línea de atención nacional:
01 8000 91 11 19 - Bogotá: **426 11 11**

Sede administrativa:
Carrera 85D No. 46A-65
Complejo Logístico San Cayetano - Bogotá, D.C.



SC-CER512366



Tabla de contenido

Capítulo I - Introducción	3
Capítulo II - Objetivos de la Política de Comunicaciones	4
Capítulo III - Declaración de compromiso	5
Capítulo IV - Lineamientos de la comunicación	6
Información y comunicación	7
Capítulo V - Lineamientos directivos: aprobación, vocería y delegados	9
Tipos de contenido	10
Relaciones con los medios de comunicación	10
Capítulo VI - Sobre la Oficina Asesora de Comunicaciones	11
ANEXOS	12



Capítulo I

Introducción

En la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, la comunicación es de carácter estratégico, transversal y vinculante. Además, está encaminada hacia la consolidación de la identidad, la imagen institucional y la cultura de la información.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Política de Comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas permitirá que se implementen acciones que contribuyan a la divulgación de los temas misionales de la entidad en materia de derechos humanos, convivencia, participación, cultura ciudadana, construcción de comunidad, gobernabilidad local y atención integral a las víctimas; esto con enfoque a la ciudadanía en general y a la opinión pública.

La presente política obedece a los lineamientos establecidos desde la Dirección General y se aplica a todos los procesos y procedimientos relacionados con la comunicación.

Capítulo II

Objetivos de la Política de Comunicaciones

La comunicación interna y externa de la entidad deberá responder a los siguientes objetivos:

1. Mantener informada a las partes interesadas con claridad, transparencia y oportunidad sobre el quehacer y gestión de la Unidad para las Víctimas, articulando la estrategia de Gobierno Digital y los medios de comunicación.



2. Difundir, contextualizar y hacer públicos los avances y retos de la Unidad en la implementación de la Ley de Víctimas.
3. Fortalecer la imagen institucional y la confianza de las partes interesadas en la entidad.
4. Fomentar el uso de las TICs, espacios de difusión y piezas de comunicación atendiendo a protocolos que establecen los actores y responsables del proceso estratégico de comunicación.

Capítulo III

Declaración de compromiso

La Unidad para las Víctimas fundamenta la comunicación en el cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad del Servicio Público, como lo son la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia. Así mismo, cumple con los compromisos de oportunidad, inmediatez y lenguaje claro como parte esencial de su misión y visión.

Capítulo IV

Lineamientos de la comunicación

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Víctimas deberá garantizar que los mensajes que emita la entidad estén alineados con los objetivos estratégicos institucionales, asegurando el correcto desarrollo de los planes, procesos, procedimientos y demás herramientas que respalden la implementación de la presente política y que permitan la interacción responsable con sus partes interesadas.

El flujo comunicativo en la Unidad para las Víctimas debe propender por la estimulación del diálogo, la participación, la transparencia y la amabilidad como parte de la responsabilidad de la institución en su quehacer misional.





Además, en la presente política se resalta la importancia de la información institucional, respetando las medidas de protección de la información y de confidencialidad que permiten mantener una vía de comunicación clara, transparente y amable.

Frente al uso de la identidad institucional, la Unidad para las Víctimas mantendrá actualizado su Manual de Imagen Institucional con el fin de promover y cuidar el correcto uso de la misma.

Finalmente, la Unidad para las Víctimas contempla en su accionar la importancia de la era digital y los cambios inherentes a esta, adaptando y promoviendo el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación que permitan la interacción con todo tipo de público, traspasando las barreras geográficas y llegando con la información en tiempo real a sus partes interesadas.

Información y comunicación:

La Política de Comunicaciones busca orientar el ejercicio comunicativo en la entidad y se basa en la dimensión de comunicación e información del Modelo Integrado de Gestión, incluyendo los lineamientos de las comunicaciones del Gobierno, los previstos en la Ley 1448 de 2011, la Ley 1712 de 2014, las circulares 02 y 03 de 2019 emitidas por la Presidencia de la República y el Decreto 4802 de 2011. Éste último define las funciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones en concordancia con la transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y, además, define su alcance como un proceso estratégico en la organización, cuyo fin es lograr una comunicación oportuna enfocada a la interacción de las partes interesadas.

De acuerdo con Capítulo 5 del modelo Integrado de Planeación y Gestión sobre “Información y Comunicación”, la Unidad debe tener un adecuado flujo de información interna y externa. De la misma manera, debe establecer una interacción con las partes





interesadas a través de canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

En este sentido, la información y los documentos que la soportan serán gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión. Por su parte, la comunicación hará posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad.

Contar con servidores públicos bien informados sobre cómo opera la entidad, además de ciudadanos bien informados sobre cómo hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano.

La comunicación interna deberá fomentar un sentido de pertenencia en los servidores como gestores y ejecutores de lo público, además de una cultura organizacional en torno a una gestión íntegra, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, contribuyendo al fortalecimiento continuo del clima laboral.

De igual forma, la información y la comunicación tiene que fluir en varias direcciones, lo que conduce a la necesidad de establecer estrategias comunicativas concretas y canales de comunicación formales que aseguren los flujos de información de forma ascendente, descendente y transversal.

Por otra parte, identificar y gestionar la información y comunicación interna hace referencia al conjunto de datos que se originan del ejercicio de las funciones de la entidad y se difunden dentro de la misma, lo cual es necesario para una clara caracterización de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de sus operaciones. Se debe garantizar el registro y divulgación





oportuna, exacta y confiable de la información, esto en procura de la realización de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los servidores un conocimiento más preciso y exacto de la Unidad.

Capítulo V

Lineamientos directivos: aprobación, vocería y delegados

Con el fin de articular y dar un manejo adecuado a las comunicaciones internas y externas de la entidad, al igual que para dar cumplimiento a la presente política, se implementan los lineamientos consignados en el memorando del 13 de octubre de 2020, en el cual se implementan acciones para la vocería de temas estratégicos, aprobación de campañas y articulación con los enlaces de comunicación de las distintas áreas y dependencias de la Unidad.

1. El Director General de la Unidad para las Víctimas es la única persona que puede conceder declaraciones oficiales o dar entrevistas de acciones adelantadas por la entidad. En caso de que el director apruebe a otra persona para dar el mensaje, el delegado será informado con antelación. Para el caso de las territoriales, son los directores quienes tienen la vocería de las actuaciones misionales a menos de que la temática requiera un manejo específico; en este caso la línea de mensaje y la divulgación será acordada con la Oficina Asesora de Comunicaciones.
2. Las campañas de comunicaciones deben ser conocidas y aprobadas por la Dirección General en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.
3. Todas las áreas de la entidad que cuentan con profesionales en ejercicio de la labor de comunicación o periodismo deben articularse con la Oficina Asesora de





Comunicaciones para adelantar las actividades que tengan que ver con la difusión de acciones internas o externas.

4. La Oficina Asesora de Comunicaciones depende de la Alta Dirección General y toda su labor debe realizarse con los objetivos dispuestos por esta.

Tipos de contenido

Los mensajes que se emiten desde la Unidad para las Víctimas, incluidas sus redes sociales, tienen como principios generales la inclusión, el respeto y la veracidad.

Además, no se emitirán opiniones desde los perfiles y cuentas que representen a la Unidad para las Víctimas y la línea editorial debe coincidir con la estrategia de comunicaciones del Gobierno.

Los mensajes y orientación bajo los que se debe comunicar es la atención y reparación integral a las víctimas, la agenda técnica y misional de la entidad, avances, logros y actividades de los programas, sinergias del Gobierno y la conmemoración de fechas especiales para las víctimas.

La información que se ofrecerá a las partes interesadas será de calidad, veraz e inmediata, además de que requerirá de rigurosidad en el cuidado y aplicación de las reglas ortográficas.

Relaciones con los medios de comunicación

El Proceso de Comunicación Estratégica es el encargado de coordinar todo lo relacionado con los enunciados públicos, tanto en la entidad como del vocero o delegado frente al tema de los medios de comunicación.





Capítulo VI

Oficina Asesora de Comunicaciones

La Oficina Asesora de Comunicaciones busca, recibe y transmite información, ideas y conocimientos de disponibilidad pública como insumo fundamental para garantizar el derecho que tienen las partes interesadas al acceso de la información. En ese sentido, apoya a todas las áreas que hacen parte de la Unidad para las Víctimas, generando estrategias de comunicación para divulgar, de manera permanente, la política de atención, asistencia y reparación integral hacia el público en general y hacia las víctimas en particular.

A partir de las estrategias de divulgación, se construyen herramientas que llevan a la población en general a un proceso de transformación cultural, cuyo fin es reconocer y dignificar a las víctimas afectadas por la violencia y, a su vez, propiciar acciones concretas que encaminen a los ciudadanos hacia la construcción conjunta de la paz.

Garantizar los derechos de las víctimas es una de las misiones de la Unidad para las Víctimas y el Estado colombiano, y dentro de los compromisos y funciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones están el proponer, diseñar y ejecutar estrategias útiles y con lenguaje claro, las cuales garanticen la difusión de esos derechos frente al país.

La relación entre la información y el derecho a la reparación es fundamental, por lo que los programas que adelanta la Unidad para las Víctimas dependen de un flujo de datos y comunicación oportuna para dar cumplimiento pleno a su misionalidad. Con el fin de garantizar la no repetición, la misión de la entidad se materializa de la siguiente forma: el derecho a conocer la gestión y los avances de la Unidad en cuanto a la reparación integral; el ejercicio de diferenciación hacia el público de lo que significan la reparación individual y colectiva; el derecho a la participación; la posibilidad que tienen las víctimas





de estar presentes en la agenda pública; y la gran tarea de poner en conocimiento los hechos acontecidos con ocasión del conflicto.

Como pilares fundamentales en el ejercicio de este compromiso, están la comunicación interna y externa, las cuales se ocupan de informar, difundir, contextualizar, hacer públicos los avances en la implementación de la Ley de Víctimas y fortalecer la imagen institucional y la confianza en la entidad. Para cumplir este objetivo se fomenta el uso de las TICs y el desarrollo de piezas radiales, escritas y audiovisuales, entre otras.

Es así como la Oficina Asesora de Comunicaciones efectúa una divulgación transparente que implementa un Plan Estratégico. Este permite la promoción y el posicionamiento de esa imagen junto con el acompañamiento permanente a la Dirección General, asesorando el diseño y desarrollo de contenidos dirigidos a funcionarios y contratistas, a la comunidad y, en especial, a quienes disfrutan de los programas de la entidad: las víctimas del conflicto. La OAC lidera las relaciones con los medios de comunicación locales, regionales, nacionales e internacionales, el apoyo a la logística en los eventos, el desarrollo de contenidos para la página web y la intranet en coordinación con todas las dependencias de la Unidad y, por supuesto, también apoya el fortalecimiento de la cultura corporativa en temas relacionados con la misión y los objetivos institucionales.

Este enfoque de la comunicación en los procesos misionales de la entidad permite una interacción más amplia y confiable, que no es resultado de una sola comunicación sino de aquella que indaga otros puntos de vista.

Es así como la Oficina Asesora de Comunicaciones aporta a la construcción de una Colombia que no olvida, a la divulgación de resultados y a la recolección de la información, pero más allá de esto, es su labor comprender el contexto y recopilar un acervo audiovisual, digital y escrito en favor de la reparación integral a las víctimas, la verdad y la memoria.