



UNIDAD DE BÚSQUEDA
DE PERSONAS DADAS POR DESAPARECIDAS

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PEDAGOGÍA

POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Enero 2026

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	5
2.1 Objetivos Específicos.....	5
3. PROPÓSITO.....	5
4. ALCANCE.....	6
5. POLÍTICA.....	6
5.1 Declaración de la política	7
5.2 Principios.....	7
5.3 Desarrollo de la política	8
5.4 Roles y responsabilidades	9
5.5 Vigencia, Actualización y divulgación	10
5.6 Seguimiento	10
6. REFERENCIAS	10
6.1 Normativa	10
6.2 Otros	10
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	10

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas (UBPD), según lo dispuesto en el Decreto 589 de 2017 en su Artículo 2, tiene por objeto *“dirigir, coordinar, y contribuir a la implementación de las acciones humanitarias de búsqueda y localización de personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado que se encuentren con vida, y en los casos de fallecimiento, cuando sea posible, la recuperación, identificación y entrega digna de cuerpos esqueletizados, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Constitución Política y en el presente Decreto Ley, garantizando un enfoque territorial, diferencial y de género”*.

Así mismo, en relación con las comunicaciones, el Decreto 1464 de 2025 *“Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se determinan las funciones de sus dependencias”* establece que la Dirección General tiene la función de *“definir la política institucional de comunicaciones internas y externas”*; y que la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía adscrita a la Dirección General, tiene como funciones:

1. *Formular el Plan Estratégico Institucional de Comunicaciones y Pedagogía, incorporando los enfoques territoriales, diferenciales, étnicos y de género; así como orientar a las demás dependencias de la UBPD en su ejecución y seguimiento.*
2. *Diseñar y ejecutar las estrategias para el posicionamiento, promoción y divulgación del mandato, memoria, legado y los proyectos de la UBPD, en coordinación con las demás dependencias*
3. *Elaborar, implementar y hacer seguimiento a la estrategia de comunicación interna y externa de la UBPD, bajo estándares de veracidad, objetividad y oportunidad,*
4. *Asesorar a la Unidad de Búsqueda en el manejo de las relaciones con los medios de comunicación y la opinión pública para mantener espacios abiertos de divulgación de los planes, acciones y gestión de la entidad.*
5. *Publicar y divulgar contenidos en los diferentes medios físicos y digitales definidos como parte de la estrategia de comunicaciones y según la normatividad vigente,*

Esta Política de Comunicaciones en materia de **Direccionamiento Estratégico**, responde a la alineación del proceso **“Sensibilización, Comunicación y Pedagogía”** establecido en el **Modelo de Operación por Procesos** de la UBPD que tiene como objetivo *“Diseñar e implementar acciones de comunicación y pedagogía social para posicionar la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas, su mandato y misionalidad, a través de estrategias de comunicación pedagógica, comunicación masiva e institucional y comunicación”*; con el **Marco Estratégico de Acción** (Misión, Visión, los objetivos, las estrategias; y los principios y valores institucionales de la UBPD).

Así mismo, incorpora la quinta dimensión del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG**, que plantea como propósito de la *Comunicación e Información* garantizar un adecuado flujo de información interna, así como de la información externa, mediante canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la **Ley de Transparencia y Acceso a la Información**, permitiendo difundir y transmitir información de calidad a los diferentes grupos de valor, de tal manera que se pueda contar con servidores

públicos bien informados y ciudadanos que conozcan de manera clara la gestión de la UBPD a partir de información veraz, eficaz y transparente.

En este contexto, en la presente política y los documentos que la desarrollan se establece el compromiso de la Alta Dirección y los criterios institucionales para la implementación de la comunicación interna y la comunicación externa, incluyendo la producción, difusión y divulgación de la información de carácter institucional y pedagógica a sus diferentes grupos de valor y audiencias.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos estratégicos y éticos de comunicación para asegurar un flujo de información transparente y humana, que fortalezca la confianza de las víctimas y posicione la labor transformadora de la UBPD en la sociedad.

2.1 Objetivos Específicos

- Adoptar un modelo de comunicación con enfoque de derechos y diferencial, que garantice el uso de un lenguaje dignificante, empático y respetuoso en todas las interacciones con las personas, familias y organizaciones buscadoras
- Implementar mecanismos de comunicación clara y acceso a la información, que permitan a la ciudadanía y a los grupos de interés conocer de manera oportuna, veraz y sencilla los procesos avances y resultados de la gestión misional.
- Establecer canales de divulgación de información, avances de la búsqueda y canales de acceso al mecanismo, con el fin de consolidar vínculos de confianza que faciliten el conocimiento de los procesos de búsqueda.
- Diseñar e implementar narrativas pedagógicas que visibilicen el impacto social de la desaparición y el potencial reparador de la búsqueda, promoviendo la solidaridad y el reconocimiento de la labor de la UBPD en la construcción de paz.
- Consolidar una cultura organizacional donde la comunicación interna sea el eje rector de la transparencia, eliminando las brechas de información y garantizando un trato dignificante desde el interior de la institución
- Establecer los parámetros de actuación frente a las comunicaciones para servidoras, servidores y contratistas de la UBPD y fomentar el reconocimiento interno de la labor que realizan quienes hacen parte de la Entidad

3. PROPÓSITO

Consolidar una **cultura organizacional** sensible al mandato humanitario que fortalezca la **confianza de las víctimas en el proceso de búsqueda**, promueva la participación de quienes tienen información, **dignifique la memoria** de las personas dadas por desaparecidas y **sensibilice y movilice a la sociedad** colombiana **sobre la magnitud de la desaparición**, fomentando la corresponsabilidad y la solidaridad bajo un enfoque humanitario y extrajudicial.

4. ALCANCE

Esta política es de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos, contratistas, colaboradores y aliados estratégicos de la entidad que intervengan en la producción, gestión y difusión de información.

Su cumplimiento rige para todas las comunicaciones internas y externas, abarcando plataformas digitales, canales institucionales, atención directa a la ciudadanía y procesos de despliegue territorial. El alcance se extiende a:

- El relacionamiento con las víctimas, familias, buscadores y personas que aportan información, garantizando un trato digno, humano y diferencial que priorice su seguridad y bienestar emocional **(Enfoque Poblacional)**
- Los lineamientos estratégicos que guían la cultura organizacional para alinear el discurso interno con el mandato humanitario y extrajudicial **(Enfoque Institucional)**
- Las acciones de sensibilización y movilización dirigidas a la sociedad civil, medios de comunicación y actores clave, orientadas a la construcción de memoria y corresponsabilidad. **(Enfoque Social)**
- La gestión de la información bajo un carácter estrictamente humanitario y extrajudicial, asegurando que los flujos de comunicación respeten la confidencialidad y los fines no judiciales del proceso de búsqueda que adelanta la UBPD.
- El diseño y ejecución de estrategias de comunicación pedagógica orientadas a explicar la naturaleza del mandato humanitario y extrajudicial. Esto incluye la creación de herramientas y metodologías que faciliten la comprensión de los procesos de búsqueda, reduzcan las barreras del lenguaje técnico-jurídico y promuevan una pedagogía de la verdad y la memoria que sea accesible para diversos contextos sociales y culturales **(Dimensión Pedagógica)**

Finalmente, esta política será el marco de referencia para cualquier pieza comunicativa, declaración pública o estrategia de participación, asegurando que la transparencia y la confiabilidad sean el eje central de la confianza pública en la institución.

5. POLÍTICA

La presente política fija las pautas para las comunicaciones internas y externas de la UBPD, establece la vocería y fija las reglas en materia de producción y divulgación de productos comunicativos.

5.1 Declaración de la política

La Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas (UBPD) declara su compromiso de orientar la acción comunicativa bajo un mandato estrictamente humanitario y extrajudicial. El flujo de información institucional tiene como fin único el alivio del sufrimiento de las familias y la satisfacción del derecho a la verdad sobre el paradero de las personas desaparecidas; por lo tanto, en ningún caso la información generada, gestionada o difundida por la Entidad podrá ser utilizada con fines de judicialización, atribución de responsabilidades penales, o como material probatorio en procesos judiciales.

Por lo anterior, la Alta Dirección de la UBPD, los servidores, servidoras y contratistas se comprometen a:

Priorizar la Dignidad Humana: Nos comprometemos a que cada interacción, mensaje o pieza visual utilice un lenguaje que reconozca a las víctimas y buscadores como sujetos de derechos, evitando cualquier forma de estigmatización o revictimización.

Garantizar la Transparencia Humanitaria: Nos comprometemos a informar de manera oportuna y veraz sobre los procesos de búsqueda, asegurando que la información sea accesible y comprensible para todos los sectores de la sociedad, eliminando el exceso de tecnicismos.

Salvaguardar la Confidencialidad: Nos comprometemos a manejar la información bajo los más estrictos estándares de seguridad y confidencialidad, respetando siempre el carácter extrajudicial de la entidad y protegiendo la integridad de quienes confían en nosotros para aportar información.

Promover la Escucha Activa: Nos comprometemos a mantener canales de diálogo bidireccionales y permanentes con las personas, familias y organizaciones sociales, permitiendo que sus voces cuenten y fortalezcan los procesos de búsqueda.

Fomentar la Solidaridad Social: Nos comprometemos a producir narrativas pedagógicas que movilicen a la sociedad colombiana, transformando el dolor de la desaparición en una causa común de solidaridad y construcción de paz.

Actuar con Coherencia Ética Interna: Como servidores, servidoras y personas contratistas, nos comprometemos a ser reflejo de los valores de la entidad, eliminando barreras internas de información y brindando un trato digno a nuestros compañeros y compañeras, reconociendo que la búsqueda empieza con nuestra propia cultura organizacional.

5.2 Principios

Centralidad de las Víctimas (Carácter Humanitario): La comunicación debe priorizar el bienestar, la dignidad y la sensibilidad hacia las personas dadas por desaparecidas y sus familiares. Las personas y familias buscadoras son el eje central. Ninguna información sensible será pública antes de ser comunicada y consensuada con los familiares.

Enfoque Diferencial: la comunicación reconoce las particularidades de las personas dadas por desaparecidas y de quienes les buscan; así como de los territorios. Se reconoce la diversidad

étnica, de género y cultural, adaptando los mensajes a los contextos locales y a las necesidades específicas de cada población.

Confidencialidad y Reserva (Carácter Extrajudicial): La comunicación institucional debe dejar claro que toda la información recolectada, recibida o generada por la UBPD tiene un propósito estrictamente humanitario y no puede ser utilizada como prueba en procesos judiciales, ni para atribuir responsabilidades penales. La política garantiza que la difusión de contenidos respete la reserva de la información, asegurando que el flujo comunicativo nunca comprometa la integridad del proceso extrajudicial ni sea usado para fines de persecución penal o judicialización de personas.

Acción Sin Daño: La comunicación debe ser una herramienta de reparación y no de revictimización, evaluando siempre el impacto de los mensajes en el entorno social y emocional de las familias.

Neutralidad e Imparcialidad: La comunicación debe ser imparcial, centrada exclusivamente en el alivio del sufrimiento y la satisfacción del derecho a la verdad sobre el paradero de los desaparecidos.

Lenguaje Restaurativo: La comunicación debe promover un lenguaje que reconozca la humanidad de las personas y fomente la construcción de confianza necesaria para la labor extrajudicial.

Accesibilidad: La UBPD propende por eliminar barreras en la comunicación para que los contenidos lleguen de forma efectiva a todos los grupos de interés.

Transparencia y oportunidad: La información comunicada debe ser clara, oportuna y veraz, permitiendo el acceso público a la gestión de la entidad de acuerdo con la normativa vigente y en alineación con los protocolos técnico-forenses y los que se acuerden con las entidades involucradas en los procesos de búsqueda, respetando siempre el carácter humanitario y extrajudicial de la UBPD.

Integridad: La comunicación debe reflejar de manera coherente la intención y dirección de la UBPD en todas sus actividades, desde el diseño hasta la implementación.

5.3 Desarrollo de la política

El desarrollo y la implementación operativa de la presente política se materializan a través de un conjunto de documentos técnicos complementarios, que incluyen los **Lineamientos de Comunicación y Pedagogía de la UBPD (CEP-LN-02)**, el **Manual de Identidad de la UBPD (CEP-MN-01)**, la **Estrategia de Comunicación y Pedagogía**, la **Línea de Mensajes**, entre otros; y los cuales constituyen la hoja de ruta detallada para orientar la acción y hacer frente a los desafíos comunicativos de la UBPD.

Dichos documentos se integran como parte vinculante de la estrategia, asegurando que cada pieza o producto comunicativo cumpla con los estándares de diseño, los principios de extrajudicialidad y la intención institucional aquí declarada.

5.4 Roles y responsabilidades

a. Vocería

La Dirección de la UBPD ejercerá la vocería oficial de la Entidad, que podrá autorizar en casos específicos a personas determinadas, en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía. Podrá delegar la representación institucional en los subdirectores, directores, coordinadores regionales o territoriales de los grupos internos de trabajo territorial.

En algunos temas técnicos, solo con autorización de la Dirección General y la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía, podrá hacerla un servidor, una servidora o un contratista de la UBPD.

Todos los representantes de la Unidad de Búsqueda deberán seguir los lineamientos institucionales, los mensajes clave controlados y demás directrices dadas por la Dirección General y la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía.

En ningún caso, la persona delegada podrá emitir mensajes políticos u opiniones personales en relación con contextos o situaciones particulares relacionadas o no con la búsqueda.

b. Participación en espacios

Los coordinadores de los grupos internos de trabajo territorial, o quien así se defina, podrán participar de espacios públicos o académicos para dar a conocer el mandado de la UBPD, presentar los avances en la ejecución de los planes regionales de búsqueda, entre otros temas, previa autorización de la Dirección General o la Subdirección General, Técnica y Territorial.

Estas intervenciones se deberán realizar atendiendo los mensajes claves dispuestos por la Dirección General y en ningún caso podrán expresar mensajes políticos u opiniones personales en relación a la búsqueda u otras situaciones o contextos.

La participación en estos espacios constituye una valiosa oportunidad de posicionamiento y visibilización de la Unidad de Búsqueda en los territorios, por lo que la misma exige que se sigan las directrices y lineamientos que se definen en los documentos que desarrollan la presente política.

c. Divulgación

La divulgación de las comunicaciones de la UBPD estará a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía – OACP, quien podrá definir los lineamientos para delegar aspectos específicos de divulgación en otras dependencias.

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía – OACP será responsable de que los productos comunicativos y pedagógicos de la UBPD cumplan con los estándares de calidad para la comunicación y pedagogía.

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía – OACP también será la responsable de las relaciones con los medios de comunicación y la administración de la web y las redes sociales institucionales.

5.5 Vigencia, Actualización y divulgación

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación y tendrá una vigencia indeterminada, siempre que se mantengan los ordenamientos jurídicos administrativos que regulan la operación de la UBPD.

No obstante, el documento será objeto de actualización y divulgación periódica o cada vez que existan cambios significativos en los referentes normativos o institucionales que afecten el carácter extrajudicial de la entidad.

5.6 Seguimiento

El seguimiento a su cumplimiento se realizará de manera continua para garantizar que los lineamientos aquí expresados respondan a los desafíos institucionales de cada periodo determinado.

6. REFERENCIAS

6.1 Normativa

Consultar el Normograma en el siguiente link:

https://drive.google.com/drive/folders/1XKNhTsr1TXBe1L_KLiUK5YsWx_tPr3xm

6.2 Otros

Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas. (2022). Plan Nacional de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas: Priorización estratégica y territorial. Bogotá D.C., Colombia.

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Comunicación Externa: Es el mecanismo estratégico incluyendo el conjunto de acciones y mensajes mediante el cual la entidad interactúa con sus grupos de valor externos, audiencias y la sociedad en general. En el contexto de la UBPD, abarca el intercambio de información veraz, oportuna y sencilla con las víctimas, organizaciones sociales, medios de comunicación y la sociedad en general. Su objetivo principal es asegurar el cumplimiento del principio de publicidad, fortalecer la confianza pública, posicionar la labor de la entidad y promover la corresponsabilidad social en la búsqueda de personas desaparecidas.

Comunicación Interna: Es el conjunto de acciones y procesos de intercambio de información, mensajes e ideas que ocurren dentro de la organización entre sus diferentes niveles y

dependencias. Su propósito fundamental en la UBPD es garantizar un flujo de información adecuado que facilite la operación institucional, elimine brechas de información y consolide una cultura organizacional alineada con el mandato humanitario. Se clasifica generalmente en:

- **Descendente:** De la dirección hacia los colaboradores (instrucciones, metas, visión).
- **Ascendente:** De los colaboradores hacia la dirección (retroalimentación, iniciativas).
- **Horizontal o Lineal:** Entre servidores o equipos del mismo nivel jerárquico para coordinar tareas.

Comunicación Pedagógica: Es el proceso estratégico orientado a diseñar y ejecutar narrativas y herramientas que faciliten la comprensión del mandato humanitario y extrajudicial de la entidad. Su propósito es reducir las barreras del lenguaje técnico-jurídico, visibilizar el impacto social de la desaparición y promover el potencial reparador de la búsqueda. Esta dimensión busca movilizar a la sociedad a través de una pedagogía de la verdad y la memoria que sea accesible en diversos contextos sociales y culturales, fomentando la solidaridad y el reconocimiento de la labor de la UBPD en la construcción de paz

Cultura Organizacional: Es el conjunto de valores, principios y comportamientos compartidos que orientan el actuar de los servidores públicos y contratistas dentro de la entidad. En la UBPD, se consolida como un eje sensible al mandato humanitario que busca eliminar brechas de información y garantizar un trato dignificante desde el interior de la institución. Esta cultura debe alinear el discurso interno con la naturaleza extrajudicial de la entidad, asegurando que cada integrante sea un reflejo de los valores institucionales en su interacción con los compañeros y con la sociedad.

Grupo de Valor: Ciudadanos, personas y familias buscadoras, organizaciones sociales y otros actores estratégicos a quienes va dirigida la gestión y la información de la entidad, garantizando su derecho al acceso a la información veraz y transparente.

Lenguaje Dignificante: Uso del lenguaje y narrativas que reconocen a las personas dadas por desaparecidas y personas buscadoras como sujetos de derechos, evitando estigmatizaciones y priorizando su dignidad humana.

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	VERSIÓN
01/02/2023	Versión Inicial del documento	001
29/01/2026	Se alinee la política al Marco Estratégico 2024 – 2028 y se incluyeron las funciones de la OACP actualizadas de acuerdo con el Decreto 1464 de 2025 “Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se determinan las funciones de sus dependencias”	002

Proyectó: Luddy Olinffar Camacho, contratista; David Rodríguez, Experto Técnico 03; Silvana Lorena Palmariny Peñaranda, contratista.

Fecha: 30/11/2025

Revisó: Eliana Castellanos Díaz. Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía, Andrea del Pilar Acero Alvarez

Fecha: 31/12/2025

Aprobó: Eliana Castellanos Díaz. Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Pedagogía.

Fecha: 29/01/2026