	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: GC-PT-01
	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN	Versión: 1
		Vigente desde: 31 de julio de 2017
		Página: 1/10




INTRODUCCIÓN

La Unidad de Información y Análisis Financiero –UIAF– es una unidad administrativa especial, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cuyas funciones son las de intervenir en la economía del Estado mediante actividades de inteligencia y contrainteligencia financiera, a fin de detectar y prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, operaciones sospechosas de comercio exterior, que puedan tener relación directa o indirecta con actividades de contrabando y fraude aduanero (Leyes 526 de 1999, 1121 de 2006 y 1762 de 2015).

De conformidad con el artículo 3º de la Ley 526 de 1999 y en armonía con la Ley 1121 de 2006, la UIAF tiene como competencias específicas la detección, prevención y en general la lucha contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo en todas las actividades económicas, para lo cual centralizará, sistematizará y analizará la información recaudada en desarrollo de lo previsto en los artículos 102 a 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y sus normas remisorias, las normas tributarias, aduaneras y demás información que conozcan las entidades del Estado o privadas que pueda resultar vinculada con operaciones de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. Adicionalmente, como se señaló, es un organismo de inteligencia del Estado Colombiano, conforme a lo dispuesto en el artículo 3º de la Ley 1621 de 2013. Es importante destacar que de conformidad con dicha ley estatutaria, y al tener la Unidad el carácter de entidad de inteligencia, está obligada a cumplir con máximos éticos y jurídicos de reserva de la información, como lo disponen los artículos 33 y siguientes de dicha ley, so pena de incurrir en faltas disciplinarias y hechos punibles por violación de la misma. No obstante, el artículo 33 en su parágrafo 4º dispone que el mandato de reserva no vincula a los periodistas ni a los medios de comunicación cuando ejerzan su función periodística de control del poder público, en el marco de la autorregulación periodística y la jurisprudencia constitucional, quienes en cualquier caso estarán obligados a garantizar la reserva respecto de sus fuentes. No obstante, es importante aclarar que esa prerrogativa no exonera, per se, al servidor público o asesor de inteligencia que hubiere difundido información reservada.

Por ello, es importante resaltar que una política de medios debe tener en cuenta la tensión de derechos fundamentales que se presenta al momento de respetar y garantizar los derechos a la comunicación y la información, el principio de máxima divulgación que establece la Ley 1712 de 2014, estatutaria de Transparencia, con la obligación de reserva de la información, cuando se trate de aquella cuya difusión pone en riesgo métodos, medios, agentes de inteligencia o contenidos que deban mantenerse bajo reserva por su relación con dicha función, en los términos de la Ley 1621 de 2013 o cuando se trata de asuntos cuya divulgación pone en riesgo algunos de los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.

También es importante señalar que, de conformidad con la misma Ley 1712 de 2014, los organismos, y entre ellos los de inteligencia del Estado, deben publicar un inventario de información pública y reservada, de manera que el ciudadano conozca cuáles son los límites de sus derechos de acceso a la información.


	PREPARÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:		M.O. PB. 	
CÓDIGO:	165	142, 108, 177, 145	176
CARGO:	Asesor SAF	Subdirectora SAF, Jefe OAJ, Subdirector de Informática, Profesional Especializado Comunicaciones	Director General
FECHA:	25 de Mayo de 2017	14 de Junio de 2017	Julio 31 de 2017

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO

No puede ser reproducido sin autorización de la Subdirección Administrativa y Financiera (Ley 526 de 1999, artículo 9º y ley 1621 de 2013, artículo 35)
La copia impresa de este documento deja de ser controlada

2/10



	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: GC-PR-01
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN	Vigente desde: 31 de julio de 2017
		Página: 2/10

Hoy en día se hace necesario fortalecer la llamada Cultura de Inteligencia, la cual supone un cambio en el concepto de secretismo absoluto de los órganos de inteligencia. Por el contrario, este debe ser limitado, pero además, la sociedad democrática debe posibilitar un conocimiento de para qué sirve la inteligencia, y armonizar las competencias de esta con los deberes ciudadanos para garantizar que estos cumplan con los fines que la Constitución y la ley le otorgan, que no son otros que la vigencia del régimen democrático, los derechos de las personas residentes en Colombia y los ciudadanos, los recursos naturales y los intereses de la Nación, entre otros (artículo 4º de la Ley 1621 de 2013).

Expuesto lo anterior, es pertinente resaltar que la comunicación y la información son derechos fundamentales, y que a través de su gestión y el cumplimiento, las entidades buscan que sus propósitos, actuaciones y resultados, sean visibles para todos los ciudadanos y grupos de interés.

Las entidades públicas deben participar y contribuir con la apertura de espacios de participación y con el mejoramiento de la calidad de la información publicada, para lo cual la UIAF, busca implementar acciones y herramientas sobre la base de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que respondan a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés mediante canales de comunicación eficientes.

En el marco de la Política de Comunicación e Información Pública, se establece el protocolo a través del cual la UIAF se relaciona con los medios de comunicación, cuando se requiera dar a conocer aquellos aspectos que sean de interés de la ciudadanía o cuando se presenten situaciones inesperadas que requieran ser informadas al público en general.

La UIAF por ser una unidad administrativa especial del orden nacional, de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, regida por la Ley 526 de 1999, 1121 de 2006 y 1621 de 2013, debe atender los mandatos establecidos por el Gobierno Nacional para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, adoptando las medidas necesarias para asegurar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en desarrollo de sus funciones, logrando la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos y grupos de interés.

Por lo anterior, la UIAF siempre estará atenta a la recepción, trámite y respuesta de a cualquier solicitud de información o requerimiento, en especial los relacionados con los siguientes temas:

- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información pública y denuncias – PQRSD.
- Situaciones inesperadas que repercutan en nuestro quehacer o en el orden público.

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos y directrices de comunicación para la administración del riesgo y respuesta institucional ante la presencia de aquellas situaciones internas y externas que afecten la imagen corporativa de la UIAF y conservar la credibilidad y las relaciones de confianza con los grupos de interés.

2. FUNDAMENTOS DEL PRESENTE PROTOCOLO


De la libertad de prensa y derecho a la información y su tensión con el deber de reserva legal de la información de inteligencia y contrainteligencia.

W



DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO DE LA UIAF

No puede ser reproducido sin autorización de la Subdirección Administrativa y Financiera (Ley 526 de 1999, artículo 9º y ley 1621 de 2013, artículo 35)
No puede ser difundido a terceros. La copia impresa de este documento deja de ser controlada

	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: GC-PR-01
	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN	Versión: 1 Vigente desde: 31 de julio de 2017 Página: 3/10

2.1. Libertad de Prensa/Autorregulación Periodística

La Corte Constitucional ha desarrollado una amplia y nutrida línea jurisprudencial en la que se ha decantado ya la importancia que tienen los medios de comunicación en el control social y en la optimización de la democracia.

Compete, pues, a los medios de comunicación ejercer un mandato constitucional que es el de ser depositarios de la confianza ciudadana en esa importante labor de hacer control político, para que las actividades cotidianas de la administración pública sean desarrolladas conforme a los estamentos constitucionales, ciñéndose al respeto a las garantías fundamentales y haciendo efectivos el disfrute y el goce de los derechos consagrados en la Carta Magna.

Sobre este tópico, el Alto Tribunal Constitucional señaló lo siguiente:

“una prensa libre contribuye a informar y formar a los ciudadanos; sirve de vehículo para la realización de los debates sobre los temas que inquietan a la sociedad; ayuda de manera decisiva a la formación de la opinión pública; actúa como instancia de control sobre los poderes públicos y privados, etc. Además, la libertad de prensa es fundamental para el ejercicio pleno del derecho al libre desarrollo de la personalidad, pues para que una persona pueda definir y seguir de manera apropiada la orientación que le desea dar a su existencia es necesario que tenga la posibilidad de conocer distintas formas de concebir la vida y de comunicar su propia opción vital” (T-066/98)

En este orden y con el propósito de sentar en este protocolo las bases de lo que será un manejo de información no reservada en medios de comunicación, se hace imperioso en este momento exponer la correlación que existe entre los conceptos *libertad de prensa, mandato de reserva legal de la información de inteligencia y reserva de fuentes periodísticas*, conceptos estos distintos entre sí, pero interrelacionados en un solo eje transversal.

Lo anterior, para dejar por sentado que en las relaciones que la UIAF establezca dentro de su diseño institucional con los medios de comunicación, esta triada de conceptos pendulará constantemente a fin de garantizar el derecho de información y de libertad de prensa, pero manteniendo a salvo la información que tiene legalmente asignado el carácter de reservado.

Esto, siempre teniendo de presente –como fundamento de este protocolo– que el ejercicio de la profesión periodística implica responsabilidades y cumplimiento de deberes; aquella no es una patente de corzo para desatender obligaciones que el ejercicio del periodismo demandan.

2.2. Reserva de Información como Límite al Ejercicio del Derecho de Información y de Libertad de Prensa

Esta entidad entiende que el acceso de medios de comunicación a la información de las entidades públicas es un derecho fundamental (cfr. artículo 20 de la Constitución Política), no obstante cuando de acceso a información de inteligencia se trata esta posibilidad se ve limitada por razones que también atienden intereses superiores, como lo son la defensa y la seguridad nacional y la protección de los derechos fundamentales de las personas cuya información reposa en nuestras bases de datos.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO DE LA UIAF

No puede ser reproducido sin autorización de la Subdirección Administrativa y Financiera (Ley 526 de 1999, artículo 9º y ley 1621 de 2013, artículo 35)
 No puede ser difundido a terceros. La copia impresa de este documento deja de ser controlada

4/3



	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: GC-PR-01
	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN	Versión: 1
		Vigente desde: 31 de julio de 2017
		Página: 4/10

En el documento publicado por la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión, titulado “*El derecho de acceso a la información en el marco jurídico interamericano*” (2010), se establecieron lineamientos y estándares para el acceso a la información dentro del Sistema Interamericano de Derechos Humanos. Valga resaltar lo siguiente:

*“Respecto a la información reservada o secreta, la Declaración Conjunta de los Relatores para la libertad de expresión de la ONU, la OEA y la OSCE de 2004 señaló que **“las autoridades públicas y funcionarios tienen la responsabilidad exclusiva de proteger la confidencialidad de la información secreta legítimamente bajo su control”**; que “otros individuos, incluidos los periodistas [...], no deberán estar nunca sujetos a sanciones por la publicación o ulterior divulgación de esta información, independientemente de si ha sido filtrada o no, a no ser que cometan fraude u otro delito para obtener la información”; y que **“cierta información puede ser legítimamente secreta por motivos de seguridad nacional o protección de otros intereses preponderantes”**, “sin embargo, las leyes que regulan el secreto deberán definir con exactitud el concepto de seguridad nacional y especificar claramente los criterios que deberán utilizarse para determinar si cierta información puede o no declararse secreta, a fin de prevenir que se abuse de la clasificación ‘secreta’ para evitar la divulgación de información que es de interés público”, por lo cual “las leyes que regulan el secreto deberán especificar con claridad qué funcionarios están autorizados para clasificar documentos como secretos y también deberán establecer límites generales con respecto al período de tiempo durante el cual los documentos pueden mantenerse secretos”, e igualmente “dichas leyes deberán estar sujetas al debate público” (punto 5, literal g.) (Se subraya y resalta con negrilla).*

De otro lado, en el Informe Anual de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos del año 2011, la misma Relatoría Especial para la Libertad de Expresión ratificó el anterior informe, esta vez haciendo referencia específica y puntual a Colombia. Veamos qué señaló expresamente:

*“La CIDH recuerda al respecto que **las autoridades públicas y funcionarios tienen la responsabilidad exclusiva de proteger la confidencialidad de la información secreta legítimamente bajo su control**. Otros individuos, incluidos los periodistas [...], no deberán estar nunca sujetos a sanciones por la mera publicación o ulterior divulgación de esta información, independientemente de si ha sido filtrada o no, a no ser que cometan fraude u otro delito para obtener la información” (Se subraya y resalta con negrilla).*


En ese orden, esta entidad entiende la importancia y relevancia de los medios de comunicación y resalta su labor de control a las actividades de inteligencia (cfr. pár. 4° del artículo 33 de la Ley 1621 de 2013), no obstante la UIAF, como depositaria de la confianza del Estado en que la información de inteligencia estará protegida con el nivel de reserva legal, recuerda que el acceso de medios de comunicación a la información que posee la entidad tendrá las restricciones legales y constitucionales establecidas en los artículos 74 de la Constitución Política, 24 de la Ley 1437 de 2011, 33 de la Ley 1621 de 2013, 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.

Estas normas en tanto establecen las situaciones bajo las cuales las autoridades públicas pueden oponer la reserva de la información que posean.

Con todo, cuando haya necesidad de oponer reserva de la información a medios de comunicación que estén ejerciendo su labor de control del poder público, la UIAF cumplirá con los derroteros establecidos por la jurisprudencia constitucional y por las mismas leyes mencionadas en el párrafo anterior, en el sentido de justificar el por qué se impone el deber de reserva sobre el derecho de acceso a la información. Esto, como garantía de los citados derechos.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO DE LA UIAF

No puede ser reproducido sin autorización de la Subdirección Administrativa y Financiera (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
No puede ser difundido a terceros. La copia impresa de este documento deja de ser controlada

	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: GC-PR-01
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN	Vigente desde: 31 de julio de 2017
		Página: 5/10

Finalmente, importa en este momento señalar que el quebrantamiento del deber de reserva legal conlleva la imposición de las sanciones penales respectivas. En este sentido, debemos recordar que la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia ha impuesto sanciones penales contra funcionarios del Estado que han difuminado información de carácter reservado a medios de comunicación, siendo éstos destinatarios no autorizados de información de inteligencia (cfr. Sentencia rad. 36784 del 28 de abril de 2015, Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia, MP Fernando Alberto Castro caballero y Eugenio Fernández Carlier).

2.3. Protección de Fuentes Periodísticas y no Vinculación del Mandato de Reserva

Es importante mencionar que si una ley establece que un documento o una información es de carácter reservado, los funcionarios públicos deben dar cumplimiento a este mandato legal, mandato que no obliga a los periodistas.

De esta misma filosofía quedó imbuida la Ley 1621 de 2013 (Ley de Inteligencia), en cuyo parágrafo cuarto del artículo 33 se dispuso precisamente lo siguiente:

"PARÁGRAFO 4o. El mandato de reserva no vincula a los periodistas ni a los medios de comunicación cuando ejerzan su función periodística de control del poder público, en el marco de la autorregulación periodística y la jurisprudencia constitucional, quienes en cualquier caso estarán obligados a garantizar la reserva respecto de sus fuentes."

Este tópico tiene un referente importante en la Sentencia T-066/98 de la Corte Constitucional, en la que dicha Corporación realizó un análisis del alcance del derecho a la libertad de prensa frente a la publicación de informes de carácter reservado. Sobre el particular, puntualizó el Alto Tribunal lo siguiente:

"15. Entre las preguntas que afloran cuando se trata el tema de los límites de la libertad de prensa está la de si le es permitido a los medios de comunicación la publicación de datos contenidos en documentos reservados."

De manera general, se puede afirmar que el modelo de Estado consagrado en la Constitución de 1991 es el de un Estado abierto a los ciudadanos, los cuales tienen el derecho de elegir a los titulares de los Poderes Ejecutivo y Legislativo, a nivel nacional, regional y local; de decidir directamente sobre determinados temas, haciendo uso de los mecanismos de participación ciudadana; de conocer cuáles son las reglas y procedimientos que rigen a las autoridades estatales; de enterarse sobre las actividades que está realizando y establecer instancias de control sobre ellas ; de participar en el diseño y control de los planes de desarrollo, etc.

En consonancia con lo anterior, las personas y los medios de comunicación pueden solicitar información sobre los más diversos actos de las autoridades públicas, a través del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Carta Política. Esta potestad ciudadana ha sido establecida expresamente en el artículo 74, que establece que "todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley". En su sentencia C-038 de 1996, esta Corporación manifestó sobre este asunto:


"La publicidad de las funciones públicas (C.P. art. 209), es la condición esencial del funcionamiento adecuado de la democracia y del Estado de derecho; sin ella, sus instituciones mutan de naturaleza y dejan de existir como tales."

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO DE LA UIAF

No puede ser reproducido sin autorización de la Subdirección Administrativa y Financiera (Ley 526 de 1999, artículo 9º y ley 1621 de 2013, artículo 35)
No puede ser difundido a terceros. La copia impresa de este documento deja de ser controlada

9/16



	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: GC-PR-01
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN	Vigente desde: 31 de julio de 2017
		Página: 6/10

“La pretensión pública subjetiva consistente en “ejercer el control del poder político”, integra el núcleo esencial del derecho de participación política (C.P. art. 40). Sin embargo, la misma pretensión se incorpora en muchos otros derechos fundamentales (C.P. arts 20, 23, 25, 29, 73 y 74), como quiera que en éstos aquella funge como la razón o el interés práctico que es objeto de garantía constitucional y que justifica su protección. Lo anterior explica por qué, en muchos casos, el desconocimiento de la aludida pretensión, puede traducirse en una violación plural de varias normas del ordenamiento constitucional”.

Con todo, el mismo artículo 74 de la Constitución autoriza a la ley para determinar que el público no tenga acceso a ciertos documentos oficiales. Asimismo, la sentencia transcrita parcialmente admite la consagración de excepciones a la regla de la publicidad, al expresar que “la publicidad como principio constitucional que informa el ejercicio del poder público se respeta cuando se logra mantener como regla general y siempre que la excepción, contenida en la ley, sea razonable y ajustada a un fin constitucionalmente admisible”.

De lo anterior se concluye que también en los Estados democrático- liberales pueden existir informaciones de carácter reservado, es decir, que no deben ser conocidas por el público. De manera general, será la ley la que establezca cuáles informaciones deberán tener esa calidad. Las restricciones que surjan de esa ley podrán ser sometidas a examen de constitucionalidad, fundamentalmente para establecer si no vulneran el principio de proporcionalidad y si resultan compatibles con una sociedad democrática avanzada.

*16. El documento que sirvió de base para la elaboración del artículo Los alcaldes de la guerrilla tenía el carácter de informe reservado. **En efecto, como se señaló atrás, esta Corporación ha establecido que las informaciones recopiladas por los organismos de seguridad sobre las personas tienen esa calidad. Por esta razón, le estaba impedido al Ejército hacer entrega a los medios de comunicación de esos datos. La infracción de esta regla habrá de tener consecuencias de orden disciplinario y penal para los funcionarios responsables.***

*17. Pero, ¿obliga la reserva de la información también a los medios de comunicación? Es decir, en el caso de que un medio tenga acceso a un documento secreto, ¿está obligado a mantenerlo en reserva o puede divulgarlo? Al respecto cabe confirmar lo señalado en la sentencia C-038 de 1996, acerca de que la obligación de la reserva **“cobija a los funcionarios y demás personas que están sujetos a la misma.” Es decir que, en principio, el mandato de reserva no vincula a los periodistas ni a los medios de comunicación.** (Se subraya y resalta con negrilla).*


La libertad de prensa implica la posibilidad de desatender razones de reserva para publicar información que, a juicio de los medios de comunicación, contribuya al sano ejercicio democrático y a hacer control a las autoridades del Estado, en retribución a esa confianza que los ciudadanos tenemos en ellos.


Hay que recordar también que, en virtud del artículo 74 de la Constitución Política, y de conformidad con extensa jurisprudencia de la Corte Constitucional, una de las formas con las que se protege al periodista y a los medios de comunicación para la realización de esta labor de ejercer el control social (riesgosa, por demás), es la protección de sus fuentes, razón ésta última que les permite negarse a divulgar de dónde obtuvieron la información que publican.

Es por esto que precisamente el periodista está facultado para guardar reserva respecto de su fuente en las declaraciones que le sean solicitadas ante los jueces de la República (cfr. lit. g) del art. 385 de la Ley 906 de 2004).

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO DE LA UIAF

No puede ser reproducido sin autorización de la Subdirección Administrativa y Financiera (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
No puede ser difundido a terceros. La copia impresa de este documento deja de ser controlada



	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: GC-PR-01
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN	Vigente desde: 31 de julio de 2017
		Página: 7/10

La Corte Constitucional, sobre la reserva de la fuente de los periodistas, indicó en Sentencia del año 2009 lo siguiente, lo cual conviene traer a colación:

“Como lo ha señalado de manera reiterada la Corte Constitucional, la inviolabilidad del secreto profesional (la reserva de la fuente) permite que un periodista guarde el secreto sobre la existencia de una determinada información, su contenido, el origen o la fuente de la misma, o la manera como obtuvo dicha información. La reserva de la fuente es una garantía fundamental y necesaria para proteger la verdadera independencia del periodista y para que pueda ejercer la profesión y satisfacer el derecho a la información, sin que existan limitaciones indirectas ni amenazas que inhiban la difusión de información relevante para el público.” (Sentencia T-298/09) (Se subraya y resalta con negrilla).

Este es un derrotero que también informa el presente protocolo, y que la UIAF, cuyos funcionarios sí están obligados a mantener la reserva legal y cuya información puede ser protegida con este nivel incluso ante solicitudes de los periodistas, tendrá en cuenta en su relación con los medios de comunicación.

3. ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Con el fin de consolidar una imagen positiva con el público, la UIAF define las pautas a seguir en la relación con los medios de comunicación.

- Tener en cuenta el fundamento expuesto en el numeral segundo de este protocolo.
- El medio de comunicación debe hacer llegar a la UIAF la solicitud formal de información y/o entrevista, anexando las preguntas a realizar, datos de contacto y fecha aproximada de la publicación del programa o sección donde estará la información solicitada.
- Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, en tanto establece que las peticiones presentadas por periodistas se tramitarán preferencialmente.
- El funcionario responsable de comunicaciones es el contacto inicial por parte de la UIAF y es quien autoriza el ingreso de periodistas, técnicos y equipos, previa autorización del Director General. En casos especiales, el Director General podrá delegar la atención a los medios de comunicación a un funcionario del nivel directivo o a quien este designe que pertenezca a otro nivel dentro de la organización.
- Si los periodistas y/o su personal técnico requieren ingresar a las áreas internas de la Entidad, estarán acompañados por el funcionario responsable de las funciones de comunicaciones.
- El Director General o el funcionario designado por el Director General, es el único vocero autorizado para dar declaraciones ante los medios.
- La UIAF siempre actuará bajo los criterios definidos en su política de comunicación e información pública y en todo momento garantizará la reserva legal, la seguridad y protección de la información y las restricciones legales a la difusión no autorizada de la misma. Todo esto, según lo señalado en el numeral segundo de este protocolo.
- Cualquier información que no se encuentre publicada sólo podrá ser suministrada previa aprobación del Director General o del funcionario del nivel directivo que haya sido delegado por el Director General.

3.1. PROCEDIMIENTO


- La solicitud de información y/o entrevista es recibida y registrada en el Sistema de Atención y Trámite de PQRSD de la UIAF. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, en tanto establece que las peticiones presentadas por periodistas se tramitarán preferencialmente.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO DE LA UIAF

No puede ser reproducido sin autorización de la Subdirección Administrativa y Financiera (Ley 526 de 1999, artículo 9º y ley 1621 de 2013, artículo 35)
No puede ser difundido a terceros. La copia impresa de este documento deja de ser controlada

9/10



	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: GC-PR-01
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN	Vigente desde: 31 de julio de 2017
		Página: 8/10

- Se da traslado a la Dirección General, donde se evalúa y analiza la pertinencia de conceder el espacio o dar respuesta en forma escrita.
- Si el medio de comunicación solicita información, se traslada a la Oficina Asesora Jurídica para evaluar si la información solicitada está sometida a reserva legal. Si es una solicitud de entrevista, el Director General impartirá las indicaciones respectivas al funcionario responsable de comunicaciones.
- Si la información o documentos solicitados están sometidos a reserva legal, se procede a elaborar la respuesta, indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes. En caso contrario, se da traslado al área encargada, quien en un plazo no mayor a dos (2) días, remite la información al funcionario responsable de comunicaciones.
- El funcionario responsable de comunicaciones elabora el proyecto de respuesta para la firma del funcionario competente, previa revisión por parte de la Oficina Asesora Jurídica.
- En caso de que el Director General no pueda conceder la entrevista, se enviará la respuesta escrita o delegará en un vocero del nivel directivo para atender al medio de comunicación.

4. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN

Para la UIAF, una situación de especial atención corresponde a un evento o circunstancia que puede llegar a afectar el normal funcionamiento de la Entidad o de sus procesos, su actividad institucional, sus valores fundamentales o influir de manera negativa sobre su reputación y buen nombre.

En el marco de la Política de Comunicaciones e Información Pública, se plantea un modelo que gestione estratégicamente el riesgo, con el fin de generar una respuesta planeada ante la presencia de situaciones de especial atención o crisis informativa en la comunicación interna o externa, que eventualmente puedan desestabilizar la imagen corporativa de la UIAF.

Se entiende por crisis informativa aquellas situaciones que alteran el desempeño normal de las actividades de la Entidad y pueden tener consecuencias negativas en su reputación e imagen, generando desconfianza entre la ciudadanía y los grupos de interés.

4.1. FACTORES DE RIESGO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN


La UIAF como entidad responsable de la centralización, sistematización y análisis de información para el desarrollo de actividades de inteligencia y contrainteligencia financiera, orientadas a la detección y prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, identifica los siguientes factores de riesgo en el proceso de gestión de la comunicación que pueden afectar a las entidades reportantes de información, a los beneficiarios de sus servicios y productos y/o a los ciudadanos en general:

- **Fallas técnicas en la plataforma tecnológica y sistemas de información.** Teniendo en cuenta que la recopilación de la información suministrada por las entidades obligadas a reportar se realiza a través del sitio web de la Entidad, la pérdida de información, la congestión de usuarios, las caídas de los servicios de red, caídas del fluido eléctrico, la intrusión de usuarios no autorizados y personal sin formación técnica y la debida capacitación para la administración del sitio web, son los principales factores que pueden ocasionar fallas en la prestación de los servicios, pérdida, sustracción o alteración de información que genere impactos negativos a nivel legal, de imagen, económicos, etc.
- **Información errónea y/o parcial suministrada vía telefónica, en mensajes instantáneos o en el chat.** Personal no capacitado y formado con el conocimiento suficiente y preciso de la UIAF y sus

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO DE LA UIAF

No puede ser reproducido sin autorización de la Subdirección Administrativa y Financiera (Ley 526 de 1999, artículo 9º y ley 1621 de 2013, artículo 35)
No puede ser difundido a terceros. La copia impresa de este documento deja de ser controlada



	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: GC-PR-01
	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN	Versión: 1
		Vigente desde: 31 de julio de 2017
		Página: 9/10

procesos puede generar desinformación entre los usuarios que regularmente hacen uso de los servicios ofrecidos por la Entidad.

- **Respuestas extemporáneas.** Los tiempos que emplea la Entidad para atender los diversos requerimientos presentados por usuarios, ciudadanos, clientes y proveedores, en especial, derechos de petición, requerimientos nacionales realizados por entidades competentes y requerimientos internacionales de las UIF no ajustados a la reglamentación legal e interna o sin la calidad que requieren, ocasionan riesgo de no presentar de manera idónea la imagen corporativa de la Entidad.
- **Respuestas a los medios de comunicación.** La imagen corporativa de la UIAF puede verse afectada a causa de información que se filtra a los medios de comunicación cuando ocurren circunstancias o situaciones de crisis informativa, por cuanto los medios querrán conocer las circunstancias que la ocasionaron. Así mismo, permitir que personas que no han sido designadas por el Director General como voceros oficiales no le den un manejo adecuado a la información con los medios de comunicación. De manera estratégica, la Entidad puede dar a conocer a los medios y a la opinión pública con inmediatez y pertinencia la información oficial a través de los voceros autorizados, generando una relación de confianza y protegiendo la imagen institucional.
- **Usos inadecuados provenientes de medios internos y externos.** La difusión de mensajes tergiversados, propaganda nociva, publicidad engañosa o arremetidas mediáticas por intereses particulares a través de canales de comunicación virtuales, impresos, eventos institucionales, carteleras internas, etc., pueden generar crisis informativas que afectan la imagen corporativa. Para este caso es importante discutir con el equipo conformado para la comunicación de crisis si es pertinente o no dar respuesta aclaratoria a través de un comunicado de prensa y/o pedir rectificación al medio de comunicación que emitió la noticia. Ello dependerá de si es estratégicamente favorable para la UIAF o no.
- **Otros factores de riesgo.** Accidentes que involucren servidores públicos de la Entidad; corrupción administrativa; desastres naturales que atenten contra la vida y seguridad de los servidores públicos de la Entidad; hechos delincuenciales que atenten contra la vida e integridad de los servidores públicos de la Entidad.


4.2. MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN

- **¿Qué informar?** Claridad sobre los hechos generadores de riesgo, que impliquen un impacto sobre las acciones de la Entidad o sus grupos de interés. En caso de requerirse, hacer los reconocimientos, agradecimientos o condolencias.
- **¿Quién lo debe informar?** Los funcionarios autorizados para dar a conocer los hechos a los medios de comunicación o suministrar información sobre alguna situación de riesgo son, el Director General y los funcionarios del nivel directivo delegados por el Director General.
- **¿Cómo informar?** Ante una situación de riesgo, la información será suministrada por el Director General. Según la relevancia de la causa que generó el riesgo, la información será dada a conocer a los medios de comunicación mediante comunicado dirigido a los medios, entrevista telefónica o rueda de prensa.

DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO DE LA UIAF

No puede ser reproducido sin autorización de la Subdirección Administrativa y Financiera (Ley 526 de 1999, artículo 9º y ley 1621 de 2013, artículo 35)
No puede ser difundido a terceros. La copia impresa de este documento deja de ser controlada



	PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código: GC-PR-01
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ESPECIAL ATENCIÓN	Vigente desde: 31 de julio de 2017
		Página: 10/10

- **¿Cuándo informar?** Cuando la Dirección General lo considere estratégico y pertinente, de acuerdo con el impacto negativo generado.
- **¿A quién informar?** A los medios de comunicación que lo soliciten o los que sean considerados pertinentes por el Director General.
- **¿Cómo recopilar la información?** El área donde se generó la situación de riesgo, debe informar de manera inmediata a la Dirección General, donde será evaluada y se determinará el procedimiento a seguir.
- **¿Dónde atender a los medios de comunicación?** En la sede de la UIAF, el lugar de los hechos u otro lugar que disponga la Dirección General. En todo caso, al momento de atender a los medios, se determinará si debe estar visible información como el logo, eslogan u otra información de la Entidad. Adicionalmente, se tendrá en cuenta la seguridad respecto de instalaciones, medios, métodos y agentes. Según sea el lugar de atención y los criterios de seguridad de la UIAF como órgano de inteligencia, se permitirá o no la toma de fotos, imágenes o videos. Cuando se trate de atención en la sede la Entidad, el principio que operará será el de restringir fotos, imágenes o videos de la misma.

Si se presentan incendios, desastres naturales, actos terroristas o víctimas, se debe prohibir el ingreso de los medios de comunicación y la información se canalizará únicamente a través de las autoridades competentes.

5. HISTORIA DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Motivo del Cambio	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio
1	Versión inicial	Elaboración del protocolo de gestión de la comunicación en situaciones de especial atención	31 de julio de 2017




DOCUMENTO RESERVADO DE USO INTERNO DE LA UIAF

No puede ser reproducido sin autorización de la Subdirección Administrativa y Financiera (Ley 526 de 1999, artículo 9° y ley 1621 de 2013, artículo 35)
No puede ser difundido a terceros. La copia impresa de este documento deja de ser controlada

