

## **Política editorial**



**Oficina Asesora de Comunicaciones**

**Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas**

**Bogotá D.C. Octubre de 2017**



## **Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**

Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural  
Aurelio Irigorri Valencia

Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural  
Juan Pablo Díaz Granados Pinedo

### **Equipo directivo nivel central**

Director General  
Jesús Ricardo Sabogal Urrego

Subdirectora General  
Alcelis Coneo Barboza

Secretaria General  
Edilma Rojas Rojas

Director Jurídico  
Rubén Darío Revelo Jiménez

Directora Social  
Raquel Victorino Cubillos

Director Catastral y de Análisis Territorial  
Jorge Augusto Bonil Cubides

Directora de Asuntos Étnicos  
Derly Aldana Quiceno

Jefe Oficina de Tecnologías de la Información  
Luis Alberto Clavijo Cuineme

Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Alba Rocío Ortiz Alfaro

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  
Adriana Bejarano Beltrán

Coordinación general de la política editorial  
Víctor Gabriel González Martínez

Bogotá D.C., septiembre de 2017

Unidad de Restitución de Tierras  
Avenida Calle 26 No. 85B - 09  
PBX: 57 (1) 3770300  
atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co  
[www.restituciondetierras.gov.co](http://www.restituciondetierras.gov.co)

# Contenido

Lista de tablas y gráficas .....	6
Introducción.....	7
1 Recomendaciones específicas para los documentos a publicar .....	7
1.1 Sobre la redacción del documento .....	8
1.2 Pautas generales para los contenidos.....	8
1.2.1 Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso.....	9
1.2.2 Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos. ....	9
1.2.3 Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios. ....	10
1.2.4 Los contenidos debe mantener la privacidad. ....	10
1.2.5 Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual. ....	11
1.3 Elementos específicos.....	11
2 Estructura general de los documentos a publicar .....	11
2.1 Libros.....	11
2.1.1 Hoja de respeto.....	11
2.1.2 Portadilla.....	11
2.1.3 Portada.....	11
2.1.4 Página legal o página de créditos.....	11
2.1.5 Contenido.....	13
2.1.6 Lista de tablas y figuras.....	13
2.1.7 Agradecimientos.....	13
2.1.8 Prólogo.....	13
2.1.9 Prefacio.....	13
2.1.10 Introducción.....	13
2.1.11 Listado de abreviaturas.....	14
2.1.12 Cuerpo del texto.....	14
2.1.13 Anexos.....	14
2.1.14 Glosario.....	14
2.1.15 Referencias.....	14
2.1.16 Colofón.....	14
2.2 Cartillas.....	14
2.2.1 Hoja de respeto.....	14
2.2.2 Página de presentación.....	15
2.2.3 Página legal o página de créditos.....	15
2.2.4 Contenido.....	16
2.2.5 Lista de tablas y figuras.....	17
2.2.6 Agradecimientos.....	17
2.2.7 Introducción.....	17
2.2.8 Listado de abreviaturas.....	17

2.2.9	Cuerpo del texto. ....	17
2.2.10	Anexos.....	17
2.2.11	Glosario. ....	17
2.2.12	Referencias.....	18
2.2.13	Colofón.....	18
2.3	Rotafolio.....	18
2.3.1	Hoja de respeto.....	18
2.3.2	Página de presentación.....	18
2.3.3	Presentación. ....	18
2.3.4	Cuerpo del texto. ....	19
2.3.5	Referencias.....	19
2.3.6	Nombres y apellidos.....	19
2.3.7	Extranjerismos.....	19
2.3.8	Abreviaturas y siglas.....	19
2.3.9	Mayúsculas y minúsculas. ....	20
2.4	Títulos y subtítulos.....	20
2.5	Tablas y gráficas.....	20
2.5.1	Tablas. ....	20
2.5.2	Gráficas o ilustraciones. ....	21
3	Forma de citar.....	21
3.1	Citación directa de las fuentes.....	22
3.2	Citas indirectas o paráfrasis.....	22
3.3	Lista de referencias.....	23
3.4	Formato de las referencias.....	23
3.4.1	Libro completo. ....	23
3.4.2	Capítulo de libro.....	23
3.4.3	Libros de compilación. ....	23
3.4.4	Capítulo de libro de compilación. ....	23
3.4.5	Documento recuperado de internet.....	23
3.4.6	Periódico. ....	24
3.4.7	Periódico en línea.....	24
3.4.8	Documento de una institución.....	24
4	Uso de números.....	24
5	Medios electrónicos.....	24
5.1	Principios para el uso de los medios electrónicos puestos a disposición de los servidores públicos de la UAEGRTD.....	24
5.1.1	Atributos de los medios electrónicos.....	25
5.1.2	Para la página web. ....	25
5.1.3	Para la intranet Comunidad. ....	25
6	Mesa técnica de apoyo editorial.....	26
7	Referencias.....	26

# Lista de tablas y gráficas

## Tablas

Tabla 1 Manejo de títulos y subtítulos. Adaptación de las normas APA ..... 20  
Tabla 2 Ejemplo..... 21

## Gráficas

Ilustración 1 Ejemplo ..... 21

# Introducción

## ¿Cómo se proyecta el este documento?

El presente documento, realizado desde la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) y la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD), tiene como finalidad dar directrices claras al momento de abordar la realización de textos institucionales que tenga el fin de ser impresos o publicados digitalmente<sup>1</sup>. Por texto institucional se entiende todo documento que se publique en nombre de la entidad, bien sea para un público externo, como pueden ser las víctimas del conflicto; o para un público interno, como los funcionarios de la Unidad. Es indispensable aclarar que la presente política editorial recoge el texto *Esquemas de publicación y política editorial y de actualización*, en cuanto a los temas relacionados directamente con la política editorial, debido a que, para cumplir la reglamentación vigente, el esquema de publicación será publicado en la página web de la UAEGRTD, sección atención al ciudadano.

## ¿Cuál es el espectro de la presente política editorial?

Este documento toma como ejes de partida el diseño de libros, cartillas y rotafolios, por ser elementos paradigmáticos en el ámbito de la atención las víctimas de despojo y abandono. En este punto, es de aclarar que hacer una delimitación exhaustiva sobre los documentos de la Unidad evitaría la evolución de la entidad en cuanto a producción textual, dado que es imposible prever todas las necesidades comunicativas de una institución que interacciona con un público tan diverso como el de la UAEGRTD. Si bien hoy un rotafolio es la mejor manera de transmitir cierta información, el día de mañana un folleto podría cumplir esa misión. Por otro lado, el lenguaje y el contenido temático de las publicaciones responden a las necesidades comunicativas de las diferentes dependencias de la Unidad, por lo que en estos aspectos, es la mesa técnica –tratada en el capítulo 6 de este documento– quien recomendará la publicación o no de los documentos y, de ser necesario, recomendará la obtención del ISBN. Por lo tanto, se puede concluir que las directrices encontradas en esta política editorial están encaminadas al aspecto formal de los textos y son susceptibles de adaptación a nuevos casos que, si bien no se mencionan explícitamente, pueden requerir el uso de las normas aquí compiladas.

Seguir las recomendaciones de este texto no solo ayudará al fortalecimiento de la imagen institucional, por medio de un estilo estandarizado para los documentos, sino también facilitará la planeación del escrito y su realización.

## ¿En qué se basa el presente texto?

Por último, es de resaltar que para la construcción del presente texto se utilizaron como insumos el *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española* (2014), la tercera edición del *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*, *Manual editorial de la CEPAL* (2011), *Editorial Manual Online* (2014) de la Organización de las Naciones Unidas y la Estrategia Gobierno en Línea por medio del documento *Esquemas de publicación y política editorial y de actualización* realizado por la oficina de Tecnologías de la Información de la UAEGRTD.

# 1 Recomendaciones específicas para los documentos a publicar

---

<sup>1</sup> Es importante mencionar que el alcance de este texto se reduce a los aspectos formales y de contenido de los documentos. Para el tema de manejo del logo de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, por favor revisar el documento *Manual de imagen institucional*. Por otro lado, para el tema de posicionamiento de imagen, material POP y estrategias de comunicación externa e interna, revisar el *Manual de estilo y protocolo de comunicaciones*.

## 1.1 Sobre la redacción del documento

Los documentos de la Unidad de Restitución de Tierras deben escribirse bajo el entendido según el cual un texto es bueno si trasmite las ideas que el autor pretende comunicar de una manera clara, bajo un orden lógico y sin ambigüedades. Por esta razón, el uso exagerado de tecnicismos o un lenguaje innecesariamente complicado son muestra de un texto pobre, en la medida de no poder comunicar claramente.

El autor debe tener en cuenta que, en el caso de un texto de carácter interno, los funcionarios de la Unidad deben aprehender la información compilada en el documento de una manera rápida, para poder aplicar estos conocimientos en sus labores diarias. Por otro lado, en el caso de un documento de carácter externo, las víctimas del conflicto y comunidad en general deben apropiarse de la información sin lugar a ambigüedades, para que se cumpla el objetivo de la publicación.

En los dos casos, el corrector de estilo de la Unidad de Restitución de Tierras, en la revisión final del documento, que se realiza previamente a su publicación, hará las sugerencias y cambios que considere necesarios. De todas maneras, es importante que el autor tenga en cuenta las sugerencias antes mencionadas.

## 1.2 Pautas generales para los contenidos

- Para resaltar los títulos o cualquier otra información del sitio web y de la Intranet (Comunidad), se debe acudir al uso de la negrita o del subrayado, pero nunca a la suma de varias de estos elementos a la vez.
- Las fotografías deben ser originales hechas para cada comunicado, sin manipulación alguna, acorde con los textos. Cuando este tipo de material sufra algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que este ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original. Como se trata de una publicación oficial, los contenidos deben estar libres de calificativos ofensivos contra la raza, credo político o religioso, de género, discapacidad, ubicación geográfica, apariencia física o estrato social, no deben reflejar los intereses, gustos, deseos u otro tipo de tendencia en particular, igualmente no reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas o de otra índole.
- En la información, fotografías, documentos etc., que soliciten los particulares se aclarará que solo será utilizada para los fines para los cuales se solicita y que no será divulgada a terceros sin previo consentimiento de la Unidad.
- Los jefes de las dependencias (Director, Subdirector, Jefe, Coordinador) son los responsables directos de la información y contenidos que en ellas se produzcan y que sean publicados por su despacho, en sitio web, la Intranet (Comunidad), las carteleras digitales, los correos electrónicos creados para el uso de la dependencia o grupo de trabajo y la red social (Yammer). Esto es aplicable para los grupos de trabajo creados al interior de la entidad y que deban publicar informaciones.
- El Jefe de cada dependencia es el responsable de que la información publicada esté actualizada y cumpla con los lineamientos de seguridad para proteger la integridad de las personas.
- Los contenidos de los comunicados deben referirse estrictamente a garantizar el derecho de estar informados sobre las actividades de la Unidad. En ningún caso con aspectos confidenciales de las personas o entidades, que puedan afectar el buen nombre o que puedan generar efectos legales.
- Cada Jefe de dependencia debe designar a una persona que tendrá el rol de web máster satélite, quien publicará lo referente a cada dependencia o grupo, bajo la asesoría de la Oficina de Comunicaciones. Esta persona debe tener conocimientos de carga de información en la página de la entidad.
- Los web máster satélites son los responsables de gestionar y/o publicar los contenidos en el sitio web y la intranet, que produzca su dependencia de conformidad a la aprobación previa del jefe de dependencia y ciñéndose a los parámetros aprobados en la Política Editorial y de Actualización de la Unidad. El web master satélite publicará en la intranet.
- La OTI es la dependencia responsable de brindar soporte técnico, capacitación y asesoría para el sitio web, la Intranet (Comunidad), el Chat (Lynk), las carteleras digitales y la red social (Yammer); para lo cual debe designar un web máster central.
- El web máster central brindará soporte técnico, capacitación y asesoría a los web máster satélites. También publicará la información que produzca la OTI.



- Los contenidos del sitio web deben corresponder con los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea así como los indicados en la Ley 1712 de 2014 y para cada uno de ellos están establecidos los responsables de producirlos y de actualizarlos.
- La Oficina Asesora de Planeación (OAP) es la dependencia responsable de administrar los contenidos del mapa de procesos y del mapa de riesgos de la Intranet (Comunidad). Es la única dependencia autorizada para publicar procedimientos, guías, protocolos, manuales y formatos.
- Cada jefe de dependencia (director, subdirector, jefe, coordinador) es el responsable de administrar los contenidos del micrositio asignado a su dependencia en la Intranet (Comunidad). En las publicaciones de los procesos no deben adjuntarse formatos o cualquier otro documento para la ejecución de los procesos. Las dependencias excepto la OAP no deben publicar documentación relacionada con los procesos tales como manuales, guías, protocolos, instructivos, procedimientos, formatos. Lo anterior para no duplicar esfuerzos, posibles inconsistencias y relacionamientos en la misma política.
- Cada líder de proceso será el responsable de administrar los contenidos del micrositio de su proceso en la Intranet (Comunidad).
- En todos los casos, debe observarse y acatar estrictamente los derechos de autor: en los casos de documentos, libros, fotografías, videos, dibujos, imágenes, grabaciones fonográficas, partituras, fórmulas programas informáticos, bases de datos y otros elementos y actividades señalados en la ley como derechos de autor, derechos de propiedad intelectual o derechos de propiedad industrial.

### **1.2.1 Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso.**

- Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir.
- Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diferentes regiones del país.
- No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas, estas deben ir referenciadas después de ser utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique qué significan, la primera vez que son usadas.
- No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.
- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.

### **1.2.2 Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos.**

- Los contenidos ofrecidos por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que genere algún beneficio para los ciudadanos y que no dé lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en medios electrónicos.

- Ofrecer solo aquellos contenidos que sean de competencia de la Unidad y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en forma de artículos, la información debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si la fuente no es totalmente confiable o si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene, la información debe ser corroborada al menos con tres fuentes adicionales, identificando las fuentes al final del artículo.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que este ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original. Los materiales creados son propiedad de la Unidad de Restitución de Tierras.
- Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.

### **1.2.3 Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios.**

- Los contenidos provistos por medios electrónicos de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, o que en general atenten contra derechos fundamentales de los particulares.
- En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen de la Unidad.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, preferencia política, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos que se provean no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.

### **1.2.4 Los contenidos debe mantener la privacidad.**

- No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a la Unidad. Es importante en este punto tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de las personas o las instituciones.
- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, solo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.
- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma solo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

### **1.2.5 Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.**

- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro del sitio web, la Intranet (El Sitio) y la red social (Yammer) hacen parte del patrimonio de la entidad pública y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no con el material alojado.
- Si se desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe contarse con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.
- La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual, así como los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual.
- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- En caso de que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente.

## **1.3 Elementos específicos**

Las siguientes son algunas reglas que se plantean para la redacción y estructuración de contenidos para los medios electrónicos de la Unidad de Restitución de Tierras. Aplica para informes que son generados como resultado de la gestión, evaluaciones o seguimientos que se realice por parte de las áreas y que deben ser cargados en el sitio web de la entidad.

## **2 Estructura general de los documentos a publicar**

En las siguientes subsecciones el lector podrá encontrar los parámetros autorizados por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas para el desarrollo de los documentos institucionales. Es de resaltar que estas disposiciones son de obligatorio cumplimiento.

### **2.1 Libros**

#### **2.1.1 Hoja de respeto.**

Es recomendable que en la parte inicial y final del libro se incluya una hoja en blanco.

#### **2.1.2 Portadilla.**

En esta parte del libro se consigna únicamente el título de la obra.

#### **2.1.3 Portada.**

En esta parte del libro se consigna el título de la obra junto a los logos de las entidades que tienen injerencia directa en la publicación. El logo de la Unidad de Restitución de Tierras, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y el del Gobierno Nacional son indispensables en esta sección.

#### **2.1.4 Página legal o página de créditos.**

La publicación debe contar como mínimo con la siguiente información en la página legal. Esta información debe estar actualizada.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural

**Equipo directivo nivel central**

Director General

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Subdirectora General

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Secretario General

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director Jurídico

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Directora Social

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director Catastral y de Análisis Territorial

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director de Asuntos Étnicos

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Jefe Oficina Asesora de Planeación

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Coordinación general de la publicación

[Nombre de la persona directamente encargada de la publicación]

Comité editorial

[Personas que trabajaron como editores y compiladores de la publicación]

Corrector de estilo

[Persona encargada de la corrección de estilo]

Impresión

[Empresa encargada de la impresión]

ISBN:

Bogotá D.C., [mes, año]

Unidad de Restitución de Tierras

Avenida calle 26 No. 85B - 09

PBX: 57 (1) 3770300  
atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co  
www.restituciondetierras.gov.co

Esta publicación fue posible gracias a la financiación de [organismo que financió la publicación]. Se puede citar siempre que se indique la fuente.

### **2.1.5 Contenido.**

Es de resaltar que la tabla de contenido tiene como fin presentar de una manera organizada y jerarquizada las diferentes temáticas, por lo que es indispensable usar las herramientas de los diferentes procesadores de texto para la realización de esta sección. Es responsabilidad de los autores la correcta realización de esta sección del documento.

En esta sección se debe verificar que los títulos y subtítulos coincidan, además es necesario revisar la consistencia en la numeración de los mismos. Con respecto a este tema por favor consulte la sección 5 llamada Títulos y subtítulos.

### **2.1.6 Lista de tablas y figuras.**

En esta sección se listan las tablas y figuras usadas en el texto. Para lo pertinente, por favor revisar la sección 2.5 de este documento.

### **2.1.7 Agradecimientos.**

Si se considera pertinente, en esta sección se realizarán los agradecimientos especiales a las personas u entidades que se disponga. Es de resaltar que toda publicación de la Unidad de Restitución de Tierras se hace bajo el carácter institucional de la misma, por lo que los agradecimientos se deben hacer desde la perspectiva de una institución gubernamental.

### **2.1.8 Prólogo.**

Es recomendable que esta sección sea escrita por una persona externa a la Unidad de Restitución de Tierras, con conocimiento sobre el tema central de la publicación. En general, en esta parte del texto se buscan resaltar algunos aspectos que se consideren especialmente relevantes en el texto a publicar.

Si no es posible que un agente externo a la Unidad realice esta sección, es aconsejable que el Director General de la entidad o un funcionario de alto rango la escriba.

### **2.1.9 Prefacio.**

El Director General de la Unidad de Restitución de Tierras, como principal autoridad de la Unidad, tiene la potestad para realizar los prefacios de las diferentes publicaciones en donde considere pertinente hacerlo, a menos que haya realizado el prólogo del texto a publicar.

Es de resaltar que en esta sección se presentan los motivos que justifican la escritura del libro y su pertinencia en el marco de la labor de la Unidad de Restitución de Tierras.

### **2.1.10 Introducción.**

En esta sección del libro se realiza una exposición de los temas, objetivos y la estructura del libro. Se puede entender la introducción de un libro como el primer capítulo del mismo, lo que exige de esta sección preparar al lector para el desarrollo del texto.

### **2.1.11 Listado de abreviaturas.**

Como su nombre lo indica, en esta parte del texto se hace una lista de las abreviaturas usadas en el libro. La lista de abreviaturas no exime al autor de definir cada una de las siglas que use en el escrito, la primera vez que las introduce. Por ejemplo, la primera vez que se mencione en el cuerpo del texto a la Unidad de Restitución de Tierras se debe poner entre paréntesis la sigla, de la siguiente forma: Unidad de Restitución de Tierras (URT). No es válido usar otros grafismos diferentes a los paréntesis para relacionar las siglas con el nombre al que pertenecen.

Es importante tener en cuenta que en esta sección no se deben introducir abreviaturas no usadas en el texto.

### **2.1.12 Cuerpo del texto.**

En esta sección se dispone el cuerpo del texto, por lo que aquí se contienen los diferentes capítulos y demás contenido según las disposiciones del autor.

### **2.1.13 Anexos.**

Esta sección contiene los diferentes anexos relacionados en el libro. Es importante resaltar que los anexos deben estar referenciados en el cuerpo del texto para poder ser incluidos.

### **2.1.14 Glosario.**

Los autores deben tener en consideración el público objetivo del texto, por lo que es importante realizar un listado de palabras, con sus respectivas definiciones, para que el lector aprehenda de una mejor manera la información presentada en el documento.

Las definiciones dadas en esta sección comprenden únicamente los diferentes sentidos en que se usan los términos en el documento.

### **2.1.15 Referencias.**

En esta sección se compilan las diferentes fuentes usadas en el documento.

### **2.1.16 Colofón.**

Es necesario que en la parte final del libro, en una página aparte, se consignen los siguientes datos: ciudad, fecha de impresión y nombre del impresor.

## **2.2 Cartillas**

### **2.2.1 Hoja de respeto.**

Es recomendable que al principio y en la parte final de la cartilla se coloque una hoja en blanco.

### 2.2.2 Página de presentación.

Este tipo de publicaciones necesitan una página de presentación en donde se consigne como mínimo la siguiente información:

**[Nombre de la cartilla a publicar]**

**[Dependencia de la Unidad que realiza la publicación]**

**Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas**

**[Ciudad en donde se realiza la publicación]**

**[Mes y año]**

[Los logos de las entidades que tienen injerencia directa en la publicación. El logo de la Unidad de Restitución de Tierras, el Ministerio de Agricultura y el del Gobierno Nacional son indispensables en esta sección]

Por último, es de resaltar que en la versión diagramada de la cartilla, el diseñador gráfico puede ajustar la información según el diseño que haya dispuesto para el material.

### 2.2.3 Página legal o página de créditos.

La publicación debe contar como mínimo con la siguiente información en la página legal. Esta información debe estar actualizada.

#### **Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Viceministro de Agricultura y Desarrollo Rural

#### **Equipo directivo nivel central**

Director General

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Subdirectora General

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Secretario General  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director Jurídico  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Directora Social  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director Catastral y de Análisis Territorial  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director de Asuntos Étnicos  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Jefe Oficina de Tecnologías de la Información  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Jefe Oficina Asesora de Planeación  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Coordinación general de la publicación  
[Nombre de la persona directamente encargada de la publicación]

Comité editorial  
[Personas que trabajaron como editores y compiladores de la publicación]

Corrector de estilo  
[Persona encargada de la corrección de estilo]

Impresión  
[Empresa encargada de la impresión]

Bogotá D.C., [mes, año]

Unidad de Restitución de Tierras  
Avenida Calle 26 No. 85B - 09  
PBX: 57 (1) 3770300  
atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co  
www.restituciondetierras.gov.co

Esta publicación fue posible gracias a la financiación de [organismo que financió la publicación]. Se puede citar siempre que se indique la fuente.

## 2.2.4 Contenido.

En esta sección se debe verificar que los títulos y subtítulos coincidan, además es necesario revisar la consistencia en la numeración de los mismos. Con respecto a este tema por favor consulte la sección 5 llamada Títulos y subtítulos.



Es de resaltar que la tabla de contenido tiene como fin presentar de una manera organizada y jerarquizada las diferentes temáticas, por lo que es indispensable usar las herramientas que disponen los diferentes procesadores de texto para la realización de esta sección. Es responsabilidad de los autores la correcta realización de esta sección del documento.

### **2.2.5 Lista de tablas y figuras.**

En esta sección se listan las tablas y figuras usadas en el texto. Para lo pertinente, por favor revisar la sección 2.5 de este documento.

### **2.2.6 Agradecimientos.**

Si se considera pertinente, en esta sección se realizarán los agradecimientos especiales a las personas u entidades que se disponga. Es de resaltar que toda publicación de la Unidad de Restitución de Tierras se hace bajo el carácter institucional de la misma, por lo que los agradecimientos se deben hacer desde la perspectiva de una institución gubernamental.

### **2.2.7 Introducción.**

En esta sección se realiza una exposición de los temas, objetivos y la estructura del texto. Se puede entender la introducción como el primer capítulo de la cartilla, lo que exige de esta sección preparar al lector para el desarrollo del texto.

### **2.2.8 Listado de abreviaturas.**

Como su nombre lo indica, en esta parte del texto se hace una lista de las abreviaturas usadas. La lista de abreviaturas no exime al autor de definir cada una de estas la primera vez que las introduce en el texto.

En esta lista no se deben introducir abreviaturas no usadas en el texto.

### **2.2.9 Cuerpo del texto.**

En esta sección se dispone el cuerpo del texto, por lo que aquí se contienen los diferentes capítulos y demás contenido.

### **2.2.10 Anexos.**

Esta sección contiene los diferentes anexos relacionados en el cuerpo del texto. Es importante resaltar que los anexos deben estar referenciados en el documento para poder ser incluidos.

### **2.2.11 Glosario.**

Los autores deben tener en consideración el público objetivo del texto, por lo que es importante realizar un listado de palabras, con sus respectivas definiciones, para que el lector aprehenda de una mejor manera la información presentada en el documento.

Las definiciones dadas en esta sección comprenden únicamente los diferentes sentidos en que se usan los términos en el documento.

### **2.2.12 Referencias.**

En esta sección se compilan las diferentes fuentes usadas en el documento.

### **2.2.13 Colofón.**

Es necesario que en la parte final del libro, en una página aparte, se consignen los siguientes datos: ciudad, fecha de impresión y nombre del impresor.

## **2.3 Rotafolio**

### **2.3.1 Hoja de respeto.**

Es recomendable que al principio y en la parte final de la cartilla se coloque una hoja en blanco.

### **2.3.2 Página de presentación.**

Este tipo de publicaciones necesitan una página de presentación en donde se consigne como mínimo la siguiente información:

**[Nombre del rotafolio]**

**[Dependencia de la Unidad que realiza la publicación]**

**Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas**

**[Mes y año]**

[Los logos de las entidades que tienen injerencia directa en la publicación. El logo de la Unidad de Restitución de Tierras, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y el del Gobierno Nacional son indispensables en esta sección]

Por último, es de resaltar que en la versión diagramada del rotafolio, el diseñador gráfico puede ajustar la información según el diseño que haya dispuesto para el material.

### **2.3.3 Presentación.**

En esta sección se realiza una breve exposición de los objetivos del rotafolio y del público objetivo. Es recomendable que se justifique la importancia de la información que contiene el documento.

### 2.3.4 Cuerpo del texto.

En esta sección se dispone el cuerpo del texto, por lo que aquí se contienen los diferentes capítulos y demás contenido según las disposiciones del autor.

### 2.3.5 Referencias.

En esta sección se compilan las diferentes fuentes usadas en el documento.

### 2.3.6 Nombres y apellidos.

- Cuando se mencione a una persona por primera vez, siempre se escribirá el nombre completo, tal y como lo utilice, además de su cargo o profesión. Después se usará solamente su primer apellido, o los dos, en caso de que así los use la persona en mención para identificarse. A lo largo del texto se podrá alternar el uso del apellido y del cargo, sin usar ambos a la vez.
- Para referirse a funcionarios de alto nivel del Gobierno o de la vida pública (Presidente, Senador, Procurador, etc.), no se utilizará adjetivación, omitiendo el uso de términos como excelentísimo o eminentísimo.

### 2.3.7 Extranjerismos.

- Se debe evitar al máximo el uso de extranjerismos. Los nombres o palabras en idioma extranjero que por fuerza mayor deban ser empleados en un texto, tendrán que incluirse en su modo original, tal cual como se escriben en su idioma original, escritos en cursiva, con excepción de aquellos que tienen una castellanización aceptada. Ejemplo: Escanear en lugar de scanner.
- El nombre de los países, instituciones y personas debe escribirse en su forma original, omitiendo nuevas formas de escritura de los mismos. Ejemplo: Se debe escribir México, de ninguna manera Méjico, o Ximena en vez de Jimena, si así lo escribe la persona mencionada en el texto.

### 2.3.8 Abreviaturas y siglas.

- Se debe evitar la abreviación de las palabras, excluyendo de forma permanente las propias del lenguaje coloquial: profe, capi, etc.
- Se debe evitar el uso de voces sincopadas como lo son Minagricultura, admón, etc.
- Al mencionar por primera vez un organismo, se debe escribir el nombre completo, seguido por su sigla en mayúsculas y entre paréntesis, sin puntos entre las letras. Para menciones posteriores dentro del mismo texto, solo se tendrá que escribir la sigla.
- Las siglas que no excedan las cuatro letras se deben escribir en mayúsculas, en caso de exceder este número de caracteres, se escribirá la primera letra en mayúscula y las restantes en minúscula.
- Las palabras Incofer, Unicef, Unesco son acrónimos, es decir, palabras creadas a partir de las sílabas del nombre. Su escritura, si se trata de nombres propios y tienen más de cuatro letras siempre se debe hacer con la inicial mayúscula, o con todas sus letras minúsculas, si se trata de nombres comunes: uci, ovni, sida., sin necesidad de ir acompañado por su nombre completo, ya que por ser un acrónimo de bastante divulgación, ya se ha convertido en una palabra independiente.

- Los acrónimos que se escriben con minúsculas deben someterse a las reglas de acentuación gráfica (tilde), por ejemplo: láser.

### 2.3.9 Mayúsculas y minúsculas.

- Deben escribirse con mayúscula inicial los nombres propios; las instituciones como Gobierno, Estado e Iglesia; el nombre de organismos públicos como el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural o la Contraloría General de la Nación; los nombres de ciudades, departamentos, veredas y regiones; los premios y condecoraciones; y demás casos según lo establecido por la Real Academia de la Lengua Española.

## 2.4 Títulos y subtítulos

En la sección 3.03 del *Manual de publicaciones* de la American Psychological Association (2010) se recomienda no usar números o letras para los encabezados. De todas maneras, acto seguido, en la siguiente oración, los autores del manual advierten que los números y letras en los encabezados facilitan la indización y las referencias cruzadas en los textos (p. 63). Debido a las necesidades de la Unidad de Restitución de Tierras, los funcionarios deben poder consultar de manera rápida y fluida los documentos de la entidad, así como poder referenciar fácilmente estos textos. Por lo tanto, en todo documento de la Unidad de Restitución de Tierras se usará numeración y un formato definido para los títulos y subtítulos según su nivel. A continuación se hace una adaptación de la tabla 3.1 Formato para cinco niveles de encabezados en las publicaciones de la APA a las necesidades de la Unidad. Es de resaltar que la primera letra de los títulos siempre va en mayúscula.

Tabla 1

Manejo de títulos y subtítulos. Adaptación de las normas APA

Nivel de encabezado	Formato
Título nivel 1	<b>1. Encabezado centrado en negritas con minúsculas (letra 20)</b>
Título nivel 2	<b>1.1 Encabezado alineado a la izquierda en negritas con minúsculas (letra 16)</b>
Título nivel 3	<b>1.1.1 Encabezado de párrafo con sangría, negrita, minúsculas y punto final. (letra 14)</b>
Título nivel 4	<b>1.1.1.1 Encabezado de párrafo con sangría, negrita, cursiva, minúsculas y punto final. (letra 14)</b>
Título nivel 5	<b>1.1.1.1 Encabezado de párrafo con sangría, cursiva, minúscula y punto final. (letra 14)</b>

Es importante resaltar que las secciones anteriores a la introducción, incluida esta sección, están por fuera de la numeración y se trabajan con formato para título de nivel 1.

## 2.5 Tablas y gráficas

Es importante presentar la información tabulada y graficada de una manera organizada en los textos. Para este fin, las normas APA contenidas en el *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (2010) sección 5, dan una serie de instrucciones con respecto a este tema, las cuales se adaptan con miras a satisfacer las necesidades de la Unidad.

### 2.5.1 Tablas.

Antes de insertar una tabla, el autor debe preguntarse por la necesidad de la tabla, revisar que la misma aporte información relevante que no esté contenida en el texto y, en caso de ser tomada parcial o totalmente de otro documento, se deben dar los créditos correspondientes.

El programa Microsoft Word facilita la creación del índice de tablas y gráficas. En la pestaña Referencias, seleccione Insertar título antes de incluir una tabla o gráfica. En el menú desplegable Rótulo, seleccione Tabla o Ilustración, según

corresponda. De esta manera Word, automáticamente, numerará la tabla o ilustración. Al finalizar el documento, ubíquese en el lugar donde se insertará el índice de tablas y gráficas. En la sección Referencias del menú de Word, seleccione Insertar tabla de Ilustraciones y en el menú desplegable Etiqueta de título, seleccione Tabla o Ilustración según corresponda.

El formato general de la tabla se presenta a continuación:

*Tabla 2*

*Título de la tabla en cursiva*

Título mayor		
Título simple	Título simple	Título simple
Datos	Datos	Datos
Datos	Datos	Datos
Datos	Datos	Datos
Datos	Datos	Datos

Notas de la tabla

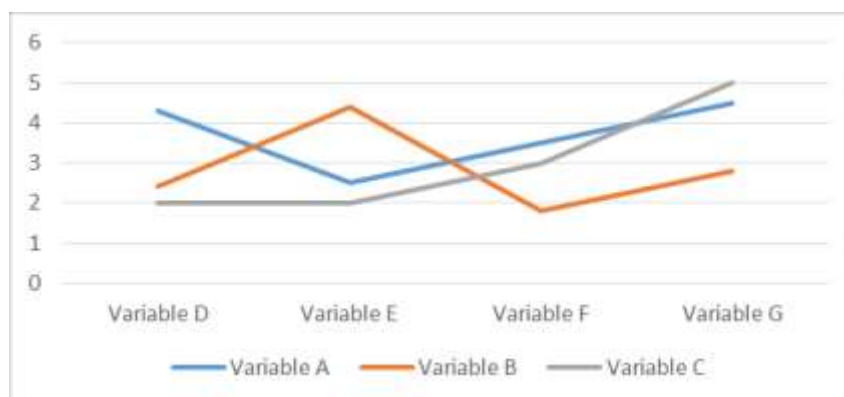
Si la tabla es tomada parcial o totalmente se debe dar el crédito al autor original en esta sección

## 2.5.2 Gráficas o ilustraciones.

Al igual que las tablas, las gráficas o ilustraciones deben ser complementarias al texto y, por lo tanto, se debe evaluar la necesidad de la figura a insertar. En caso de ser tomada parcial o totalmente de otro documento, es imperativo dar los créditos correspondientes.

*Ilustración 1*

*Título de la gráfica en cursiva*



Notas de la gráfica o ilustración

## 3 Forma de citar

En todo documento de la Unidad de Restitución de Tierras se deben citar las fuentes de donde se obtiene la información referenciada. De esta manera, la entidad respeta los derechos de autor y, al mismo tiempo, permite al lector ampliar la información que necesite, basándose en las referencias hechas en el texto.

Si bien existen muchas convenciones para citar (APA, MLA, Chicago, Icontec y Harvard, entre otras), las normas APA, debido a su amplio uso en ambientes académicos e institucionales, además de ser usadas por los funcionarios de la entidad, serán adoptadas por los documentos de la Unidad de Restitución de Tierras. Específicamente, se tendrán como base las normas APA contenidas en el *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (2010).

En este punto cabe aclarar que las normas APA no serán aplicadas por la Unidad de forma exhaustiva. La razón de esto es que las normas APA fueron diseñadas para artículos científicos que obedecen a parámetros pensados para la publicación en revistas académicas, que no siempre son similares a las publicaciones que necesita una entidad como la URT. Un ejemplo de esto lo podemos encontrar en el *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (2010), sección 8.03, donde se señala que en el formato de los documentos, el texto debe estar siempre alineado a la izquierda y sin justificar; lo que no es conveniente en textos de carácter institucional.

Bajo este punto de vista, las normas APA se tomarán como una guía para satisfacer las necesidades editoriales de la Unidad, sin descuidar el papel protagónico que tiene la Real Academia de la Lengua Española en todo texto escrito en castellano.

En este punto, es necesario resaltar que una correcta aplicación de las normas aquí mencionadas debe comenzar en el momento mismo de la construcción del texto, por lo que aplicar las siguientes directrices es responsabilidad exclusiva del autor del documento.

A continuación, se presentan algunos ejemplos sobre la forma correcta de citar según el estilo APA.

### 3.1 Citación directa de las fuentes

Las normas APA establecen algunas recomendaciones generales para las citas, de las cuales es recomendable tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Las citas de menos de 40 palabras deben ir dentro de comillas (“”).
- Las citas de más de 40 palabras deben escribirse en párrafo aparte, sin comillas y con sangría.
- En cualquiera de los dos casos mencionados, se pone al final de la cita, entre paréntesis, el autor, el año y la página del material que se está citando. Adaptando la norma al caso colombiano, en el caso específico para citar leyes, bastaría con poner el número de la ley, acompañada del año de creación y el artículo al cual se hace referencia. Por ejemplo: “(Ley 1448 de 2011, artículo 5)”.
- En caso de nombrarse el autor inmediatamente antes de la cita, no es necesario ponerlo entre paréntesis.
- Si el libro tiene dos autores, debe poner entre paréntesis un apellido por autor.
- Si el libro tiene entre tres y cinco autores, solo se escribe el apellido del primer autor seguido de la expresión “et al.” Esto no aplica para la primera cita, en donde se deben nombrar todos los autores.
- Las aclaraciones que se deban hacer dentro de la cita se insertan entre corchetes.
- Es necesario que las citas directas respeten la ortografía y la puntuación del texto original, excepto la primera letra de la cita (mayúscula o minúscula) y el último signo de puntuación, que se pueden alterar según corresponda. De presentarse errores ortográficos en la cita que puedan confundir al lector, se debe poner entre corchetes y con cursivas la palabra “sic” ([sic]) o, de ser totalmente necesario, se corrige el error entre corchetes usando las letras i.e. en cursivas ([i.e.]).
- De ser necesario omitir material en la cita, inserte entre corchetes puntos suspensivos. No es necesario incluir al principio y al final de toda cita los puntos suspensivos, solo cuando haya riesgo de malentender el texto por falta de contexto.
- Si se requiere resaltar un fragmento de la cita, se deben usar cursivas e, inmediatamente después de añadir el énfasis, debe poner entre corchetes “cursivas añadidas”, así: [cursivas añadidas].
- La lista de referencias se realiza en orden alfabético.

### 3.2 Citas indirectas o paráfrasis

Muchas veces es necesario realizar la paráfrasis de una idea para exponer o argumentar algo dentro del texto que se está realizando. En este caso, las normas APA sugieren, en la sección 6.04 del *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (2010), indicar el número de página o un número de párrafo que permita al lector identificar la idea original. Es recomendable usar, para dar esta información al lector, el método de paréntesis indicado anteriormente para las citas directas.

Si bien para las citas indirectas no se usan comillas, se debe dejar claro en el texto que la idea no es propia del autor. Frases como: “según [nombre del autor]”, “bajo la perspectiva de”, etc., pueden servir para este propósito.

### 3.3 Lista de referencias

Es muy importante que los autores, antes de enviar el texto al corrector de estilo, revisen los siguientes parámetros en lo referente a la lista de referencias.

Según las normas APA contenidas en el *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (2010), las entradas en la lista de referencias:

- Deben estar organizadas de manera alfabética, teniendo en cuenta el apellido del primer autor.
- Cuando se usan varios libros o publicaciones de un autor, se deben organizar por orden cronológico, iniciando con el documento más antiguo.
- Los autores cooperativos como dependencias, asociaciones o instituciones, deben organizarse alfabéticamente usando la primera palabra significativa del nombre.
- Si no figura un autor, el título del documento debe ocupar este espacio.
- Los títulos de los libros y las publicaciones periódicas se escriben en cursivas y sin comillas, con mayúscula en la primera palabra, a menos que hayan nombres propios.
- Cada entrada en la lista de referencias debe tener punto final.
- Al tratarse de artículos de internet, revise que los enlaces estén funcionando.
- No es necesario poner fechas de recuperación a menos que el texto citado pueda cambiar.

### 3.4 Formato de las referencias

#### 3.4.1 Libro completo.

Autor, A.A. (Año). *Título del trabajo*. Lugar: Editorial.

Autor, A.A. (Año). *Título del trabajo*. Recuperado de <https://xxx.xxxxxxx.xx>

#### 3.4.2 Capítulo de libro.

Autor, A.A. (Año). Título del capítulo. En A. Editor (Ed.), *Título del libro* (pp. xx-xx). Lugar: Editorial.

#### 3.4.3 Libros de compilación.

Editor, A.A. (Ed.). (Año). *Título del trabajo*. Lugar: Editorial.

#### 3.4.4 Capítulo de libro de compilación.

Autor, A.A. (año). Título del capítulo. En E.E. Editor (Ed.), título del libro (pp. xx-xx). Lugar: Editorial.

#### 3.4.5 Documento recuperado de internet.

Autor, A.A., Autor, B.B., y Autor, C.C. (Año). Título del artículo [si aplica]. *Título de la publicación*, recuperado de <https://xxx.xxxxxxx.xx>

### 3.4.6 Periódico.

Autor, A.A. (Día de mes de año). Título del artículo. *Medio que publica*, pp. xxx,xxx.

### 3.4.7 Periódico en línea.

Autor, A.A. (Día de mes de año). Título del artículo. *Medio que publica*. Recuperado de <https://xxx.xxxxxxx.xx>

### 3.4.8 Documento de una institución.

Nombre de la institución que realiza el documento. (Año). *Título del documento en cursivas*. Recuperado de <https://xxx.xxxxxxx.xx> [si aplica].

## 4 Uso de números

Es importante seguir algunas reglas básicas para el uso de números. A continuación se hace una adaptación de las normas APA contenidas en el *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (2010). Es necesario recordar que la Real Academia de la Lengua Española es una fuente indispensable en este tema, por lo que el lector puede dirigirse a ella de haber alguna duda.

- En general, se usan palabras para expresar los números menores que 10.
- Para los números con más de cuatro dígitos se recomienda usar punto (p.e. 3.456).
- En el caso de las décadas, debe escribirse en letras, sin emplear el plural (p.e. años noventa).
- No se debe agregar una “s” a los símbolos de las unidades para hectáreas (p.e. ha y no has).
- En la fechas, no debe usarse punto para separar millares (p.e. 1.987 no es correcto, use 1987)

También se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Se debe diferenciar los casos de 236 millones, 4,4 billones o 3 cuatrillones que son expresiones correctas. Por otro lado, 122 mil personas o 13 mil millones no se recomiendan. En estos últimos casos nunca se deben reemplazar los tres ceros por la palabra mil.
- La coma se empleará solo para los decimales (0,05).
- Los números que identifiquen una ley, decreto o cualquier otra norma van sin punto (Decreto 4633 de 2011).
- Cuando un porcentaje se incluya dentro de un texto puede optarse por el signo % o las palabras ‘por ciento’, de conformidad con las siguientes reglas:
  - ✓ Se usa el símbolo % para los porcentajes superiores a diez (en las últimas elecciones votó el 84% de la población) y no debe dejarse espacio de separación entre el número y el signo %
  - ✓ Hasta el diez se puede alternar el empleo de cifras o palabras en la indicación de los porcentajes: (El 3% (o tres por ciento) de los encuestados dijo no estar de acuerdo con la medida).
  - ✓ El símbolo % debe leerse siempre “por ciento”, no “por cien”, salvo en el caso del 100%, que puede expresarse en letras de tres modos: cien por cien, cien por ciento o ciento por ciento.
  - ✓ No debe usarse el signo % cuando el porcentaje se expresa con palabras (el tres %).
  - ✓ Tanto si se escribe con cifras como con palabras, la expresión de los porcentajes debe quedar dentro de la misma línea: 3% o tres por ciento.
  - ✓ Al incluirlo en una tabla debe ir con el símbolo de porcentaje (15%).

## 5 Medios electrónicos

### 5.1 Principios para el uso de los medios electrónicos puestos a disposición de los servidores públicos de la UAEGRTD



El sitio web –es de aclarar que los contenidos publicados mediante la página web observarán los estándares para publicación y divulgación que defina la normatividad correspondiente–, la Intranet (Comunidad), el chat (Lynk), las carteleras digitales y la red social (Yammer) son los medios a través de los cuales la UAEGRTD puede divulgar masivamente información relacionada con el quehacer institucional. Es fundamental tener la capacidad de comunicar la información que posee la Unidad teniendo en cuenta algunos principios, que se deben respetar a la hora de publicar cualquier contenido en estos medios. Las publicaciones se registrarán por las siguientes reglas:

### **5.1.1 Atributos de los medios electrónicos.**

- Los usuarios del sitio web, la Intranet (Comunidad), el Chat (Lynk) y la red social (Yammer) deben tener el control de la navegación.
- La navegabilidad por el sitio web, la Intranet (Comunidad), el Chat (Lynk) y la red social (Yammer) debe ser tan clara, que los usuarios deben poder alcanzar sus objetivos con un mínimo esfuerzo.
- Tanto en el sitio web de la Unidad, como en la intranet (Comunidad), no deben existir enlaces rotos o sin dirección.
- No se debe presentar sobrecarga de información en las diferentes secciones del sitio web, la Intranet (Comunidad), el Chat (Lynk) y la red social (Yammer).
- El diseño del sitio web, la Intranet (Comunidad), el Chat (Lynk) y la red social (Yammer) deben ser consistentes para facilitar la navegación del usuario.
- El sitio web, la Intranet (Comunidad), el Chat (Lynk) y la red social (Yammer) deben darles retroalimentación a los usuarios, de manera que siempre estén enterados y comprendan lo que sucede en cada uno de los pasos del proceso que estén haciendo.
- La información del sitio web, la Intranet (Comunidad) y la red social (Yammer) debe ser agrupada en módulos; pues no es recomendable que el usuario deba descender mucho dentro de una página (scroll) para acceder a toda la información.

### **5.1.2 Para la página web.**

En el marco de la Ley 1712 de 2014, Decreto 1078 de 2015, Decreto 1083 de 2015 y Resolución 3564 de 2015, la UAEGRTD diseñó la página web de la entidad y las secciones que allí se encuentran. Los responsables de producir y actualizar los contenidos de cada sección pueden ser consultados en el anexo 1 del presente documento.

Toda la información debe actualizarse cada vez que se produzca un cambio y registrar la fecha de actualización.

### **5.1.3 Para la intranet Comunidad.**

La intranet de la Unidad cuenta con funcionalidades para compartir información entre los procesos y las dependencias de la entidad. Comunidad fue concebida a partir los procesos de gestión de la Unidad con base en el Sistema Integrado de Gestión y permite a todos los servidores públicos vinculados a la Unidad la consulta de información global (noticias o documentos del Sistema Integrado de Gestión, información de cada proceso o de cada territorial) facilitando el manejo de documentos, eventos o contenidos.

En consecuencia las dependencias de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, son responsables de producir y actualizar los contenidos de cada criterio según el anexo 2. Toda la información debe actualizarse cada vez que se produzca un cambio y registrar la fecha de actualización.

## 6 Mesa técnica de apoyo editorial

La mesa técnica debe revisar el cumplimiento de los estándares de calidad de los diferentes materiales y contribuir a que las publicaciones de las dependencias se lleven a cabo de acuerdo a los intereses de la Unidad. Además decidirá, según el carácter de la publicación, si es necesario o no el ISBN.

La mesa técnica estará compuesta por:

Un (a) colaborador de la Dirección General

Un (a) colaborador de la Subdirección General

Un (a) delegado de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Un (a) delegado por cada área misional (Jurídica/ Catastral/Étnica/Social). Previo a la citación para la sesión de la mesa, por parte del área que solicita la publicación, se evaluará el tema de la misma y conforme a ello se determinará la dirección técnica que debe integrar de manera transitoria la mesa.

Si los miembros de la mesa consideran necesario hacer ajustes al texto, estos serán enviados tanto al delegado de la dependencia que solicita la publicación, como a los autores del texto. Una vez realizadas las correcciones solicitadas al texto (de ser el caso), el mismo debe ser revisado nuevamente por la mesa técnica para que, si se atendieron las recomendaciones y no surgen nuevas, recomendar el inicio del proceso para la publicación del texto.

## 7 Referencias

*American Psychological Association.* (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3ra ed). Ciudad de México, México: El Manual Moderno.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2011). *Manual editorial de la CEPAL*. Recuperado de <http://archivo.cepal.org/pdfs/2011/S2011916.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. (2014). *Editorial Manual Online*. Recuperado de <http://dd.dgacm.org/editorialmanual/>

Real Academia de la Lengua Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española* (23 ed). Recuperado de <http://www.rae.es/>

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 23 de 36

### Responsables de producción, actualización y publicación de contenidos

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
<b>Publicación de información básica</b>			
<b>Despacho Secretario General</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Misión y visión	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
		Objetivos y funciones	
		Horarios y días de atención	
		Localización física sede central y sucursales o regionales	
<b>Dirección General</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Planeación, Gestión y Control"	Informes de empalme	Dentro del mes siguiente al empalme
<b>Dirección Jurídica de Restitución</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Planeación, Gestión y Control"	Defensa judicial (Informe de demandas)	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Normatividad	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
<b>Dirección Social</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Información para niños	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
		Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos	
		Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés (1. Publicar el listado de las agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la URT, con datos de contacto. 2. Enlace a los sitios web de las agremiaciones o	

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 24 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
		asociaciones su sitio web)	
		Información para población vulnerable	
		Información de programas sociales	
<b>Equipo de Atención al Ciudadano</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Peticiónes, denuncias, quejas y reclamos"	Informe de peticiones, quejas reclamos y denuncias	Mensual
		Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias	
	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Preguntas y respuestas frecuentes	
		Glosario	
<b>Grupo de Gestión en Contratación e Inteligencia de Mercado</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Contratación"	Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública	Mensual
<b>Grupo de Gestión de Talento y Desarrollo Humano</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Recurso Humano"	Manual de funciones y de competencias laborales	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
		Perfiles de los funcionarios principales	
		Asignaciones salariales	
		Acuerdos de Gestión	
		Ofertas de empleo	
		Resoluciones o documento de escala salarial de todos los servidores	
<b>Grupo de Gestión de Talento y Desarrollo Humano (planta) Grupo de Gestión en Contratación e Inteligencia de Mercado (contratistas)</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Datos de contacto de servidores públicos	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 25 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
<b>Grupo de Gestión Económica y Financiera</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información Financiera y Contable"	Presupuesto aprobado para la vigencia	Dentro del mes siguiente a la aprobación
		Información histórica presupuestal	
		Estados financieros	
	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Contratación"	Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	
<b>Grupo Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Planeación, Gestión y Control"	Informe de archivo	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Gestión Documental"	Programa de Gestión Documental (PGD)	
		Cuadro de Clasificación Documental (CCD)	
		Tablas de Retención Documental (TRD)	
		Inventarios Documentales	
<b>Oficina Asesora de Comunicaciones</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Publicación de información en audio y/o video	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
		Noticias	
		Información principal en otro idioma	
		Calendario de actividades	
		Directorio de entidades del Sector	
		1. Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la ley 1712, (artículo 11 literal j)	
		2. Adoptar y difundir el esquema de publicación (clase de información, medio de publicación, cuadros de clasificación documental, periodicidad de la publicación) (Artículo 12 )	

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 26 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
		3. Índice de información clasificada y reservada (artículo 20)	
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Planeación, Gestión y Control"	Plan Estratégico Sectorial	Dentro del mes siguiente a la aprobación
		Plan Estratégico Institucional	
		Plan de Acción Anual	
		Distribución presupuestal de Proyectos de Inversión	
		Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano	
		Informes de Gestión	
		Metas e indicadores de gestión	
		Documentación del Sistema Integrado de Gestión Integral	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Trámites y Servicios"	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de nombres de trámites y servicios, cada uno enlazado a la información registrada en el Portal del Estado Colombiano (PEC).</li> <li>2. Descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas</li> </ol>	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Organigrama	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad	Dentro del mes siguiente a la aprobación
<b>Oficina de tecnologías de la información</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Implementación de buzones de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales	No aplica

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 27 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Peticiónes, denuncias, quejas y reclamos"	Enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	
<b>Oficina de Control Interno</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Planeación, Gestión y Control"	Entes de control que vigilan a la entidad	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
		Planes de mejoramiento	Dentro del mes siguiente a la aprobación
		Reportes de control interno	
<b>Información en audio y/o video</b>			
<b>Despacho Secretario General</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Misión y visión	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
		Objetivos y funciones	
		Localización física sede central y sucursales o regionales	
<b>Dirección Jurídica de Restitución</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Normatividad	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
<b>Dirección Social</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Información para niños	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
		Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos	
		Información para población vulnerable	
		Información de programas sociales	
<b>Equipo de Atención al Ciudadano</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Preguntas y respuestas frecuentes	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
		Glosario	
		Atender el Correo electrónico de contacto o enlace al	

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 28 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
		sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	
<b>Grupo de Gestión de Talento y Desarrollo Humano (planta)</b> <b>Grupo de Gestión en Contratación e Inteligencia de Mercado (contratistas)</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Datos de contacto de servidores públicos	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
<b>Oficina Asesora de Comunicaciones</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Noticias	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
		Calendario de actividades	
		Publicación de información en audio y/o video	
		Teléfonos, líneas gratuitas y fax	
		Información principal en otro idioma	
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Organigrama	
		Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad	
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	Publicación en medios electrónicos (Sitio web) relacionada con "Información general de la entidad"	Implementación de buzones de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales	No aplica
<b>Información principal en otro idioma</b>			
<b>Dirección Étnica</b>	Publicación de acciones o proyectos focalizados en comunidades étnicas	En el caso de aquellas entidades cuya población objetivo incluye comunidades étnicas, deben disponer toda la información dirigida directamente a ellas en las	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)



### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 29 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
	Publicación de información en medios electrónicos (Sitio web) en las lenguas respectivas de los grupos étnicos atendidos por la entidad	lenguas de dichas comunidades. Para esto debe tener en cuenta la caracterización de sus usuarios	
<b>Oficina Asesora de Comunicaciones</b>	Publicación de información en inglés en medios electrónicos (Sitio web)	La información principal de la entidad debe estar disponible en inglés: información General, datos de Contacto, información sobre trámites y servicios.	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
<b>Información adicional en otro idioma</b>			
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	Publicación en la página principal del sitio web (principales secciones) en idioma inglés	Uso de traducción automática podrá ser utilizado cuando dichas herramientas ofrezcan una calidad semántica y gramatical suficiente como para ofrecer información oficial en otro idioma. La entidad deberá validar dicha calidad en cada caso.	No aplica
<b>Publicación del inventario de datos</b>			
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	Publicación del inventario de información en la sección "Atención al ciudadano"	Se debe publicar el Inventario en la sección denominada "Atención al ciudadano" del sitio web de la entidad.	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
<b>Publicación de los conjuntos de datos</b>			
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	Publicación de los conjuntos de datos en el catálogo de datos del Estado colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Con base en la priorización realizada, la entidad carga y publica los conjuntos de datos en la plataforma dispuesta para ello por el Programa Gobierno en línea y bajo los estándares y lineamientos definidos por el mismo. De igual forma la entidad podrá hacer la publicación en catálogos de datos regionales,	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 30 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
		sectoriales o institucionales, referenciándolos en el Catálogo de Datos del Estado Colombiano ( <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> )	
<b>Consulta a bases de datos</b>			
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	Consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano	<p>Habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano, garantizando la protección de la información y los datos personales de los usuarios y la seguridad de la información.</p> <p>Implementación de aplicativos interactivos para la consulta de información, como mapas, gráficas, sistemas de georreferenciación u otros. Dicha información puede ser buscada y presentada de acuerdo con diferentes criterios de búsqueda y organización, por parte del usuario.</p> <p>La implementación de estas aplicaciones interactivas debe cumplir con los estándares de accesibilidad para elementos no textuales definidos en la norma de accesibilidad NTC 5854.</p>	No aplica
<b>Soporte en línea</b>			
<b>Oficina Asesora de</b>	Administrar los canales y/o espacios	Telefonía móvil (voz)	Permanentemente

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 31 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
<b>Comunicaciones</b>	virtuales para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés	SMS (Mensajes de texto)	
		Portal WAP – Móvil	
		Mensajería Instantánea - Multimedia	
		Aplicación móvil	
		USSD (Servicio Suplementario de Datos no Estructurados)	
		Foros	
		Chat	
		Redes Sociales	
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	Condiciones de uso y horarios para la operación del Chat o espacios destinados para el soporte en línea	Sitio web	Permanentemente
		La entidad habilita chats o salas de conversación, medios sociales o video chats como mecanismos de atención al usuario en línea.	No aplica
<b>Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS</b>			
<b>Oficina Asesora de Comunicaciones</b>	Suscripción a servicios de información en el sitio web que permitan al ciudadano recibir información o contenidos (noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados)	La entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros.	Permanentemente
<b>Base de datos de correos autorizados para comunicaciones y notificaciones</b>			

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 32 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
<b>Dirección Jurídica de Restitución</b>	Base de datos unificada de correos electrónicos de los ciudadanos para ejercer actuaciones administrativas por medios electrónicos	La entidad crea un servicio de registro unificado de usuarios y correos electrónicos en donde éstos pueden autorizar el recibo de comunicaciones y notificaciones sobre sus actuaciones frente a la entidad. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.  Esta base de datos debe estar alimentada por los campos de registro de correo electrónico que para este efecto se hayan incluido en formularios de peticiones, trámites y servicios.	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
<b>Suscripción a servicios de información al móvil</b>			
<b>Oficina Asesora de Comunicaciones</b>	Posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil	La entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil, de aquella información que la entidad considere de mayor impacto y de acuerdo con el análisis y caracterización de los usuarios, realizados previamente.	Permanentemente
<b>Avisos de confirmación</b>			
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	Mensajes electrónicos automáticos indicando la recepción de solicitudes asociadas a trámites y/ o servicios en línea.	Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.	Permanentemente

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 33 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
	Mensajes electrónicos indicando errores cuando las aplicaciones que soportan el servicio al ciudadano fallan.	De igual forma la entidad debe proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.	
<b>Espacio para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias</b>			
<b>Equipo de atención al ciudadano</b>	Formulario electrónico y/o en línea para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Los formularios en línea deben acompañarse de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento. Para su diseño y automatización se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información. Se debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
<b>Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias</b>			
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	Posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias por medio de dispositivos móviles	El sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias puede ser utilizado a través de dispositivos móviles. La plataforma y esquema de operación a utilizar dependerá de la caracterización de los usuarios de la entidad.	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
<b>Formularios</b>			
<b>Equipo de Atención al Ciudadano</b>	Registro ordenado y la gestión centraliza todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan por los diversos medios o	El sistema centraliza todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan por los diversos medios o canales.	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 34 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
	canales		
<b>Formularios</b>			
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>	Formularios para la realización de trámites disponibles para diligenciamiento totalmente en línea	Para garantizar las transacciones electrónicas, se debe tener en cuenta que no todas las transacciones deben tener firma digital, ya que el virtud de la Ley 527 de 1999, el uso de mensaje de datos sin firma tiene plena validez jurídica.	<b>No aplica</b>
	Formularios para la realización de trámites disponibles para descarga e impresión		
	Formularios para la realización de trámites que están disponibles para descarga, diligenciables en medios electrónicos para su posterior impresión.	Se debe usar mecanismos de firma que utilicen medios electrónicos en la generación de documentos, cuando el documento requiera garantizar su autenticidad, integridad y no repudio.	
	Formularios de trámites que ofrece la entidad, disponibles en el Portal del Estado Colombiano.	Acto Administrativo electrónico. Cuando un trámite o un servicio produzcan un acto administrativo, la entidad debe contemplar la posibilidad de emitirlo de forma electrónica. Debe habilitar un mecanismo de notificación electrónica para los trámites y servicios implementados de manera electrónica.	No aplica
	Demo, guía o ayuda de diligenciamiento de formularios para trámites con la respectiva verificación de errores.	Se debe contemplar que el resultado de la ejecución de trámites y servicios en línea deberá ser dispuesto, para consulta por parte del usuario, en el punto unificado de relación con el Estado una vez este haya sido desarrollado y se encuentre en producción.	Permanentemente
	Utilización de los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información en diseño de formularios.		

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 35 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
<b>Certificaciones y constancias en línea</b>			
<b>Responsables de contenidos</b>	Mecanismos electrónicos que permitan solicitar, procesar y recibir totalmente en línea las certificaciones y constancias que se expiden y que no constituyen un trámite	La entidad habilita mecanismos electrónicos que permitan obtener totalmente en línea, las certificaciones y constancias que se expidan y que no constituyan un trámite de acuerdo con el Sistema Único de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública - SUIT.	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
<b>Publicar los servicios en el catálogo</b>			
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	Publicación de los "servicios de intercambio de información" en el Directorio de Servicios de Intercambio de Información del Portal del Estado Colombiano	La entidad pública los servicios automatizados en el Catálogo de servicios provisto por el Programa Gobierno en línea.  La entidad debe contemplar lo establecido en el artículo 227 de la Ley 1450 de 2011 y el artículo 27 de la Ley 1437 de 2011 sobre el intercambio de información.	Cada vez que se produzca un cambio (debe referenciarse la fecha de actualización)
<p><i>Uso de medios electrónicos en el proceso de consulta de normatividad</i></p> <p><i>Uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad</i></p> <p><i>Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas</i></p> <p><i>Uso de medios electrónicos en la Promoción del uso de datos abiertos</i></p> <p><i>Uso de medios electrónicos en la Consulta para la solución de problemas</i></p>			
<b>Temas</b>			
<b>Despacho Secretario</b>	Temas en los cuales la entidad	Elaboración de normatividad	Permanentemente

### ANEXO 3

## ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN Y POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

Página 36 de 36

RESPONSABLE CONTENIDOS	CRITERIO GOBIERNO EN LÍNEA	DESCRIPCIÓN CRITERIO	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN
<b>General</b>	convoca a participar a los diferentes grupos de interés		
<b>Dirección Social</b>		Rendición de Cuentas	
<b>Dirección Social y Dirección Étnica</b>		Promoción del control social	
		Formulación de políticas, programas y proyectos	
<b>Oficina Asesora de Planeación</b>		Ejecución de programas, proyectos y servicios	
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>		Formulación de la planeación	
		Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones	
	Apertura de datos		
<b>Canales</b>			
<b>Dirección Social y Dirección Étnica</b>	Canales a través de los cuales la entidad promueve la participación ciudadana	Reuniones colectivas	Permanentemente
<b>Oficina Asesora de Comunicaciones</b>		Encuesta a organizaciones sociales	
		Mensajes de texto	
<b>Responsables de Administrar los Canales de Interacción</b>		Redes sociales	
		Llamadas telefónicas	
		Consulta individual a través de canales virtuales	
		Chat	Permanentemente
		Blog	
		Teleconferencias interactivas	
		Foros Virtuales	
	Encuesta en sitio web		