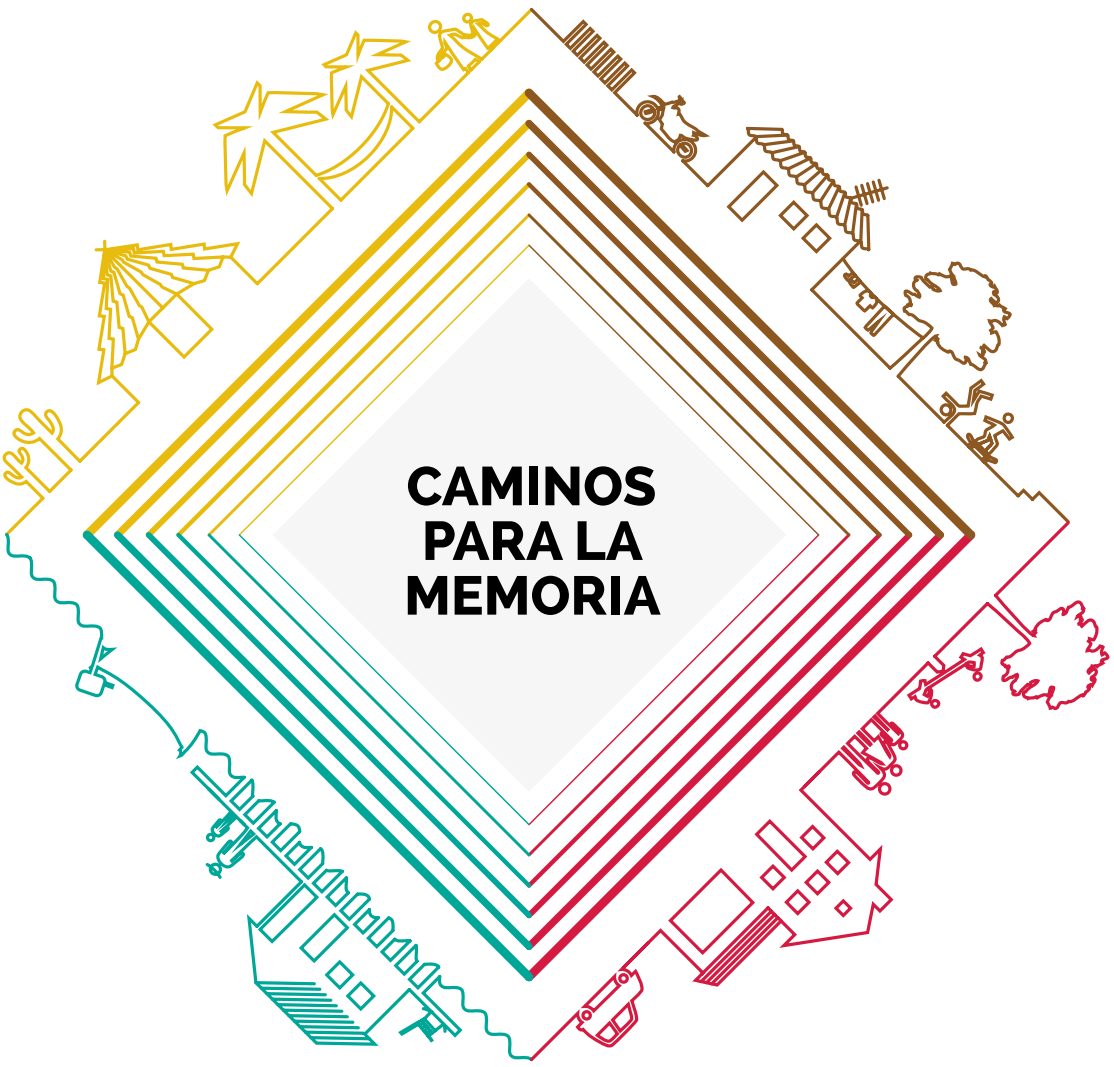


CAMINOS PARA LA MEMORIA

ORIENTACIONES PARA LA PARTICIPACIÓN DE LAS VÍCTIMAS EN LOS PROCESOS MISIONALES DEL CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA (CNMH)

Centro Nacional
de Memoria Histórica



Centro Nacional
de Memoria Histórica

CAMINOS PARA LA MEMORIA
Orientaciones para la participación de las víctimas en los procesos misionales del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH)

María José Pizarro Rodríguez
Coordinadora de la Estrategia Participación de Víctimas

Manuela Gaviria Serna
Consultora del proyecto

CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA

Gonzalo Sánchez Gómez
Director General

AGENCIA DE LOS ESTADOS UNIDOS PARA EL DESARROLLO INTERNACIONAL (USAID)

Lawrence J. Sacks
Director en Colombia de USAID

Michael Torreano
Director de la Oficina de Reconciliación e Inclusión

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES (OIM)

Alejandro Guidi
Jefe de Misión – Colombia

Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas

Camilo Leguízamo
Coordinador de Programa

María Ángela Mejía
Gerente de Justicia Transicional

Esta publicación es posible gracias al generoso apoyo del gobierno de Estados Unidos de América a través su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID) y al acompañamiento técnico de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). Sus contenidos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID, el Gobierno de Estados Unidos de América o de la OIM.
El presente documento se realiza en el marco del convenio suscrito entre el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) que ejecuta el Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas (VISP) con el apoyo de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

CAMINOS PARA LA MEMORIA
Orientaciones para la participación de las víctimas en los procesos misionales del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH)

ISBN: 978-958-8944-72-2

Segunda edición: septiembre de 2017.

Número de páginas: 64
Formato: 20 x 26 cm

Centro Nacional de Memoria Histórica
Caminos para la memoria : orientaciones para la participación de las víctimas en los procesos misionales del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) / Centro Nacional de Memoria Histórica ; María José Pizarro Rodríguez, Manuela Gaviria Serna. -- Bogotá : Centro Nacional de Memoria Histórica, 2017.
64 páginas : fotos, gráficas ; 26 cm. -- (Colección cartillas)
ISBN 978-958-8944-72-2
1. Centro Nacional de Memoria Histórica - Historia - Colombia 2. Centro Nacional de Memoria Histórica - Participación de las víctimas - Colombia 3. Gestores de información - Colombia 4. Protección a las víctimas - Colombia 5. Trabajo social con víctimas de la violencia - Colombia I. Pizarro Rodríguez, María José, autora II. Gaviria Serna, Manuela, autora III. Tít. IV. Serie.
303.60986 cd 21 ed.
A1580283
CEP-Banco de la República-Biblioteca Luis Ángel Arango

Coordinación editorial:
María José Pizarro Rodríguez
Nancy Esther Medina Olaya

Colaboración:
Sandra Milena Álvarez Ramírez
Julián Castro Montaño
Harold García Martinez
Laura Angélica Cerón Hernández
Ricardo Robayo Vallejo

Corrección de estilo:
Martha J. Espejo Barrios

Diseño y diagramación:
Juan Sebastián Carranza Monroy

Ilustración portada:
Juan Sebastián Carranza Monroy

Fotografías:
Internas: Tatiana Peláez, Soraya Hoyos, César Romero, Harold García y Álvaro Cardona.

Impresión:
Panamericana Formas e Impresos S.A.

© Centro Nacional de Memoria Histórica
Carrera 6 Nº 35 – 29
PBX: (571) 796 5060
comunicaciones@centrodememoriahistorica.gov.co
www.centrodememoriahistorica.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia

Impreso en Colombia. *Printed in Colombia*
Queda hecho el depósito legal

Cómo citar:
Centro Nacional de Memoria Histórica, *Caminos para la memoria. Orientaciones para la participación de las víctimas en los procesos misionales del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH),* segunda edición, Bogotá, CNMH, 2017.

Este documento es de carácter público. Puede ser reproducido, copiado, distribuido y divulgado, siempre y cuando no se altere su contenido, se cite a la fuente y/o en cualquier caso, se disponga la autorización del Centro Nacional de Memoria Histórica como titular de los derechos morales y patrimoniales de esta publicación.

AGRADECIMIENTOS

Se agradece de manera especial a Lady Johana Pérez (Asomujer y Trabajo), Marlene Zambrano Padilla (FONDESCOLM), Ulianov Franco (Asociación Familiares Colombia), Julio Cesar Hincapié (MOVICE), Jaime Martínez (REDESVIMAP), Luz Helena Martínez (ASODEMUC – UP), Edgar Velazco (Autoridades Indígenas de Colombia Gobierno Mayor y representante ante la Mesa Nacional de Participación de Víctimas), Lilibeth Hernández y Jenis Alvis (Estrategia Entrelazando), Luis Barrios (Junta de acción comunal de Carmen de Bolívar), Juan Buelvas, Edgar Meza y Jesús Blanco (Nuevo Agora), Omar Meza (Víctima de los Montes de María), Jader Cucio, Marivel Vázquez y Edgardo Florez (Mesa Municipal de Participación de Víctimas del Carmen de Bolívar) todos ellos representantes y líderes de organizaciones de víctimas que contribuyeron a la revisión y ajuste del documento. Su participación activa y comprometida permitió construir un documento acorde a sus necesidades y expectativas.

Esperamos este documento sea un insumo y un estimulo para motivar iniciativas de memoria histórica entre las víctimas y sus organizaciones, así como un acercamiento al CNMH.

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 7

¿Qué es el Centro Nacional de Memoria Histórica? 9

¿Cuáles son las funciones del CNMH? ... 10

La visión del CNMH es: 11

¿Por qué es importante la participación de las víctimas en el CNMH? 14

2. PROCESOS MISIONALES DEL CNMH 17

Proceso 1: Registro especial de archivos, acopio y procesamiento técnico de archivos y colecciones de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y memoria histórica 19

Proceso 2: Gestión y desarrollo de investigaciones para el esclarecimiento histórico y la reconstrucción de la memoria histórica 23

Proceso 3. Recolección, clasificación, sistematización y análisis de la información de acuerdos de contribución a la verdad histórica y la reparación 26

Proceso 4. Gestión del Museo Nacional de la Memoria, conservación y exhibición de colecciones museísticas 28

Proceso 5. Acción en el territorio: apoyo a iniciativas de memoria y entes territoriales 30

Proceso 6. Respuesta a requerimientos administrativos y judiciales orientados a la reparación integral y colectiva de las víctimas del conflicto armado interno 32

Proceso 7. Difusión de memoria histórica 34

3. PROCESOS TRANSVERSALES A LOS PROCESOS MISIONALES DEL CNMH 39

Estrategia de Participación de Víctimas 40

Enfoques diferenciales 41

Enfoque étnico 42

Enfoque de discapacidad 43

Enfoque de personas mayores 44

Enfoque de niños, niñas y adolescentes 45

4. OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 47

5. ANEXOS 49

Glosario de términos 50

Directorio 53

Listado de publicaciones del Grupo de Memoria Histórica y el Centro Nacional de Memoria Histórica 54

Formato de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 58





Siembra de árboles adultos mayores, Bogotá, diciembre 2014. Fotografía: © Tatiana Peláez para el CNMH.



1

PRESENTACIÓN

1 PRESENTACIÓN

Esta cartilla tiene como propósito informar a las víctimas y sus organizaciones, así como a los representantes de las Mesas de participación Efectiva de las Víctimas, sobre los diferentes procesos y proyectos que venimos desarrollando en el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH), desde sus áreas misionales y grupos de trabajo, así como los mecanismos y escenarios que se han dispuesto para garantizar su participación y la de sus organizaciones. Lo anterior, en concordancia con el principio de publicidad[1], el cual establece que las entidades públicas deben promover mecanismos de publicidad eficaces dirigidos a las víctimas, que brinden información y orientación sobre las medidas, medios y rutas para poder ejercer sus derechos, aunado con el deber estatal de garantizar el acceso a la información y el diseño de espacios de participación adecuados[2].

Dentro del actual marco de justicia transicional, como el desarrollado por la ley 1448 de 2011 y partir de la cual se crea el CNMH, la participación efectiva de las víctimas, en condiciones de igualdad y equidad, esta estrechamente ligada al respeto por la dignidad humana y contribuye a su reconocimiento como titulares de derechos y por lo tanto podrán participar en las decisiones que los afecten y contaran con la información, asesoría y acompañamiento necesario[3]. Del mismo modo todas las acciones tendientes a restablecer su dignidad y difundir la verdad de lo sucedido debe contar con la participación de las víctimas de acuerdo a los mecanismos de participación previstos en la constitución y la ley, así como el principio de enfoque diferencial[4]. En este sentido, el CNMH no solamente concibe la participación de las víctimas como derecho que se debe propiciar y garantizar en el marco del cumplimiento del Deber de Memoria del Estado[5] y de los procesos y acciones de memoria histórica, sino también como una apuesta por su dignificación, por el rescate de sus memorias, resistencias, aprendizajes y aportes a una paz sostenible.

En este documento encontrará la información necesaria que les permita por un lado conocer los programas, planes y proyectos que venimos desarrollando y a los cuales pueden articularse, así como el mandato misional del CNMH. Esperamos que el conocimiento de esta información fortalezca la generación de propuestas o iniciativa de las víctimas y sus organizaciones que puedan articularse con la oferta institucional del CNMH.

1 Ley 1448/2011, art. 30

2 Ley 1448/2011, art. 192.

3 Ley 1448/2011, art. 3 y 4

4 Ley 1448/2011, art. 13 y art. 139

5 Ley 1448/2011, art. 143

¿Qué es el Centro Nacional de Memoria Histórica?

En el año 2011, el Estado colombiano dio un significativo paso adelante en su búsqueda por una paz sostenible: creó la Ley 1448 o Ley de Víctimas y Restitución de Tierras. Por primera vez en más de medio siglo de conflicto armado, las víctimas empezaron a ser reconocidas en la legislación como sujetos de derechos y de una atención especial por parte de toda la sociedad.

También se sancionaron los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635, que se ocupan específicamente de los sujetos colectivos de especial protección. El Decreto Ley 4633 dicta las medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas, el 4634 a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom y el 4635 a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.

Tras lo cual, se generó el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), conformado por 50 entidades nacionales, las entidades territoriales, 2 programas nacionales y las Mesas Municipales, Departamentales y Nacional de Participación de Víctimas. La puesta en marcha y coordinación de este sistema busca que las víctimas puedan ejercer sus derechos a la verdad, la justicia, la reparación integral y a las garantías de no repetición.

Dentro de este inmenso andamiaje institucional, la labor del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) responde a la realización del deber de memoria del Estado, la reparación simbólica y la materialización de algunas de las medidas de satisfacción contempladas en la ley, de manera articulada con otras entidades del SNARIV.

Se entiende por deber de memoria del Estado "propiciar las garantías y condiciones necesarias para que la sociedad, a través de sus diferentes expresiones, tales como víctimas, academia, centros de pensamiento, organizaciones sociales, organizaciones de víctimas y de derechos humanos, así como los organismos del Estado que cuenten con competencia, autonomía y recursos puedan avanzar en ejercicios de reconstrucción de memoria como aporte a la realización del derecho a la verdad del que son titulares las víctimas y la sociedad en su conjunto".
Artículo 143 de la Ley 1448 de 2011.

Ley 1448 de 2011. Capitulo IX Medidas de satisfacción

Exención en la prestación del servicio militar (Art. 140)

Reparación simbólica (Art. 141)

Día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas (Art. 142)

Acciones en materia de memoria histórica

- **Fomentar la investigación**
- **Promover actividades formativas sobre temas relacionados con el conflicto armado**
- **Realizar exhibiciones o muestras de concientización sobre el valor de los DDHH**

¿Cuáles son las funciones del CNMH?

- Propiciar procesos de reconstrucción y representación de la memoria histórica con la participación de las víctimas y sus organizaciones.
- Apoyar el esclarecimiento histórico de los hechos victimizantes.
- Diseñar, crear y administrar el Museo Nacional de la Memoria Histórica.
- Diseñar e implementar el Programa de Derechos Humanos y Memoria Histórica, cuyo fin es consolidar un archivo que recopile y preserve los materiales que se refieran o documenten todos los temas relacionados con las violaciones a los Derechos Humanos (DDHH) e infracciones al Derechos Internacional Humanitario (DIH)[6].
- Recopilar los testimonios de los desmovilizados de las Autodefensas Unidas de Colombia (AUC) que firmaron los Acuerdos de Contribución a la Verdad Histórica y la Reparación.
- Desarrollar e implementar acciones en materia de memoria histórica[7], que contribuyan a la construcción de la verdad, la reparación y la convivencia ciudadana, tales como:

  1) Fomentar la investigación histórica sobre el conflicto armado.

6 Ley 1448 de 2011. Título IX. Artículo 144.

7 Ley 1448 de 2011. Título IX. Artículo 145, Numerales 3,4,5.

2) Promover actividades formativas sobre temas relacionados con el conflicto armado.

3) Realizar exhibiciones o muestras de concientización sobre el valor de los DDHH[8].

8 Ibídem.

La visión del CNMH es:

A 2018, el Centro Nacional de Memoria Histórica será una plataforma para la promoción, articulación y difusión de las memorias plurales del conflicto armado, privilegiando la voz de las víctimas, contribuyendo así a la reparación integral, a las garantías de no repetición y a la construcción de una paz sostenible.



Dirección de Archivo de los Derechos Humanos del CNMH, Bogotá, noviembre 2013. Fotografía: © Álvaro Cardona para el CNMH.

Gráfico No. 01. Funciones del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) en el marco del SNARIV

Medidas de satisfacción y las garantías de no repetición
Actos que propendan por el restablecimiento de la dignidad de la víctima y la difusión de la verdad de lo sucedido. Incluye, entre otras medidas, el reconocimiento público, homenajes, publicaciones, la verificación de los hechos y la difusión pública y completa de la verdad judicial, la búsqueda de los desaparecidos, disculpas públicas, etc.

Indemnización
Compensar los daños causados por el delito (daño físico o mental, pérdida de oportunidades, etc), contribuyendo a superar el estado del vulnerabilidad

MEDIDAS DE REPARACIÓN

Rehabilitación
Restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales. Incluirá atención médica y psicológica para las víctimas.

Restitución
Actos que propendan por la devolución a la víctima a la situación anterior a la violación de sus derechos. Incluye el restablecimiento de la libertad, el retorno a su lugar de residencia y la devolución de sus propiedades. Enfoque transformador.

Cada una de las labores del CNMH se desarrolla teniendo en cuenta que:

- El CNMH actúa de manera **autónoma** con miras a contribuir al deber de memoria del Estado. En ningún momento el CNMH podrá estar encaminado a construir una historia o verdad oficial de lo sucedido, que niegue, vulnere o limite el **carácter democrático de la memoria** y los "principios constitucionales de pluralidad, participación y solidaridad y los derechos de libertad de expresión y pensamiento".
- El CNMH reconoce que todas las víctimas son **diferentes**, dado que interactúan aspectos como el territorio, la edad, la identidad étnica, de género, orientación sexual, y/o condición de discapacidad, hecho(s) victimizante(s) y victimario(s). Todo esto hace que sus vivencias, memorias, afectaciones y resistencias en el marco del conflicto armado sean **diversas**.



Montes de María, Cartagena, 2008. Fotografía: © Soraya Hoyos.

¿Por qué es importante la participación de las víctimas en el CNMH?

La construcción de memoria histórica tiene como reto fundamental aportar una narrativa integradora e incluyente sobre el conflicto armado interno, que reconozca los hechos y los daños, reclame responsabilidades, dignifique a las víctimas, reivindique su resistencia y propicie el debate público sobre los factores que han contribuido a la prolongación del conflicto armado.

El CNMH busca promover permanentemente su participación efectiva, la de su comunidad y la de su organización en sus procesos, planes y programas, de manera que puedan retroalimentar, aportar y coadyuvar en la construcción, ejecución y seguimiento de los mismos.

La participación efectiva es uno de los pilares para el desarrollo de la misión del CNMH.

La participación es un derecho, y un deber de los ciudadanos, y constituye un principio fundante de los Estados democráticos.

La construcción de memoria histórica desde el CNMH, con la participación de las víctimas y las distintas expresiones de la sociedad, busca fortalecer a las víctimas, incentivar iniciativas de memoria histórica desde las mismas comunidades, articular propuestas de construcción de memoria en los diferentes niveles territoriales, promover la articulación entre el sector público y privado, entre iniciativas nacionales e internacionales, y contribuir a las garantías de no repetición.



Grabación de músicos del Carare, Bogotá, noviembre 2013. Fotografía: © César Romero para el CNMH.



Nueva Venecia, Magdalena, noviembre 2014. Fotografía: © Harold García para el CNMH.



2

PROCESOS MISIONALES DEL CNMH

2 PROCESOS MISIONALES DEL CNMH

Grafico No. 02. Procesos misionales del Centro Nacional de Memoria Histórica

CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA (CNMH)
Deber de memoria del Estado

- **Proceso 1:** Registro especial de archivos, acopio y procesamiento técnico de archivos y colecciones de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Memoria Histórica sobre el conflicto armado en Colombia.
- **Proceso 2:** Gestión y desarrollo de investigaciones para el esclarecimiento histórico y la reconstrucción de la memoria histórica del conflicto armado en Colombia.
- **Proceso 3:** Recolección, clasificación, sistematización y análisis de la información de acuerdos de contribución a la verdad histórica y la reparación.
- **Proceso 4:** Gestión del Museo Nacional de la Memoria, conservación y exhibición de colecciones museísticas sobre el conflicto armado en Colombia.
- **Proceso 5:** Acción en el Territorio: Apoyo a Iniciativas de Memoria y Entes Territoriales.
- **Proceso 6:** Respuesta a requerimientos administrativos y judiciales orientados a la reparación integral y colectiva de las víctimas del conflicto armado en Colombia.
- **Proceso 7:** Difusión de Memoria Histórica sobre conflicto armado en Colombia.

Proceso 1: Registro especial de archivos, acopio y procesamiento técnico de archivos y colecciones de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y memoria histórica.

En la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos tenemos como objetivo fundamental reunir documentación sobre las violaciones de los derechos humanos ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, así como testimonios orales y escritos, mapas, dibujos y documentos, entre otros, con el fin de conformar un **Archivo de Derechos Humanos y Memoria Histórica,** que aporte al esclarecimiento de la verdad, a la justicia y a la reparación de las víctimas y garantías de no repetición.

Para este propósito, trabajamos en la formulación de lineamientos de la **Política Pública de Archivos sobre graves violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH)** con ocasión del conflicto armado en Colombia (PPADDHH). Éstos lineamientos de política pública serán una guía y definirán las medidas que debemos tomar para proteger, recolectar, preservar y coordinar el acceso a la gran cantidad de material documental sobre las violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario con ocasión del conflicto armado interno. Al tener lineamientos de política sobre cómo se debe organizar toda esta información, será mucho más fácil que la ciudadanía haga sus consultas y usos, cuando así lo requiera.

En el marco del proceso de elaboración de una **Política Pública de Archivos de Derechos Humanos, Memoria Histórica y Conflicto Armado,** desde el año 2013 hemos implementado un proceso de socialización y recolección de aportes con las víctimas, sus organizaciones, entidades que conforman el SNARIV (Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral de Víctimas) a nivel nacional y regional, entidades, asociaciones, academia, gremios y sindicatos, con el fin de recoger las diversas opiniones, inquietudes y expectativas frente a la política pública de archivos de Derechos Humanos. De manera progresiva, hemos ido incorporando dichas observaciones al documento base de la política, para que después del proceso de consulta, que continuará durante el año 2015, pueda obtenerse la versión final de la misma.

Ruta: Sus aportes y los de sus organizaciones a la Política Pública de Archivos de Derechos Humanos, Memoria Histórica y Conflicto Armado son fundamentales y pueden ser compartidos a través del correo de contacto de la Dirección. A su vez, a través de la página web de la entidad, divulgamos el cronograma de socialización del documento.

Usted puede participar en el Proceso 1, así:

- La **construcción colectiva del Archivo Virtual de DDHH, Memoria Histórica y Conflicto:** Esta construcción se inicia con

la recolección de documentos ofrecidos al CNMH por personas naturales, víctimas, organizaciones sociales e instituciones, entre otros. La conformación del Archivo busca preservar y cuidar la información sobre derechos humanos para que perdure por mucho tiempo y sirva como ayuda para la reconstrucción de la memoria histórica y la búsqueda de la verdad. El Archivo se recolecta a partir de copias digitales fidedignas, conservándose el original en poder de la persona u organización oferente. Solo en caso que la persona u organización así lo establezca, el CNMH recibirá igualmente el original. El Centro gestionará copias de seguridad a nivel de otros organismos nacionales e internacionales, como medida de protección de la información.

De acuerdo con el deseo del o la oferente, el aporte documental al Archivo de Derechos Humanos puede llevarse a cabo por dos mecanismos:

1) **Registro Especial de Archivos de Memoria Histórica:** Cuando el CNMH tiene conocimiento de la existencia de un archivo, la Dirección inicia el proceso de identificar quién tiene el archivo y cuál es el contenido de éste. Posteriormente, la Dirección realiza una valoración de los contenidos del material documental y emite un concepto en donde se valora si efectivamente el archivo es pertinente. El archivo será pertinente si efectivamente contiene información y es un testimonio sobre graves violaciones a los DDHH e infracciones al DIH. El Comité de Archivo de DDHH estudiará el caso y dará el concepto para recomendar o no la inclusión de archivo en el Registro y su posible acopio para conformar el **Archivo DDHH, Memoria Histórica y Conflicto.** Si la respuesta del Comité es positiva, se lleva a cabo el **Registro Especial** por medio de un documento formal, en el que se deja constancia de los riesgos que puede correr el archivo. Una vez realizado el Registro Especial, se notifica a la persona dueña sobre los deberes y derechos que tiene por poseer documentación con el Registro Especial y el plan de protección a gestionar.

2) **Acopio de Archivos de Derechos Humanos, Memoria Histórica y Conflicto:** Cuando ante la Dirección de Archivos se reporta la existencia de un archivo en riesgo o que quiere ser donado, la Dirección verifica y valora el contenido. Posteriormente, el Comité de Archivo de DDHH debe aprobar el Plan de Acopio del material documental y después se lo da a conocer a la persona que ofrece el material documental. Una vez haya pleno acuerdo sobre el Plan de Acopio, se elabora un Acuerdo de Voluntades entre el CNMH y quien ofrece el material documental (Convenio o Acta). Posteriormente, se inicia el proceso de acopio con la elaboración de un inventario documental, seguido de la digitalización o verificación de imágenes de documentos, y se establece el lugar donde reposará y estará protegido el material documental: en repositorio virtual o físico. Finalmente, se entregan las copias de conservación digitales a la parte oferente y se deja una copia de seguridad en repositorio seguro.

Es fundamental aclarar que cualquiera que sea la modalidad de aporte a la construcción colectiva del Archivo de Derechos Humanos y Memoria Histórica, desde la Dirección de Archivos tenemos establecidas medidas de protección, confidencialidad y acceso al público. Dentro de las condiciones, se establece de co-

mún acuerdo con el o la oferente de información el nivel de acceso de los documentos, de acuerdo con las normas legales vigentes sobre reserva y confidencialidad. Para estos efectos, el Centro Nacional de Memoria Histórica contará en primera instancia con los protocolos y equipos que garanticen la seguridad de la información y gestionará los convenios de custodia de los documentos ante organismos reconocidos a nivel nacional e internacional.

Ruta: Si tiene interés en hacer donaciones documentales, debe informar al CNMH sobre la tenencia de los documentos y sus datos personales, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano, para así establecer los pasos a seguir según cada caso.

- Realizamos un trabajo mancomunado con las víctimas del conflicto armado y sus organizaciones, organizaciones sociales y defensoras de derechos humanos y entidades estatales en su **formación** como **Gestoras de Archivos** y brindamos **la asesoría y acompañamiento en la identificación, localización, construcción, administración, preservación y uso de archivos (escritos y orales)**. Con este fin, desde la Dirección hemos llevado a cabo procesos de formación de gestores y gestoras de archivos de derechos humanos en diferentes regiones del país. A partir del trabajo conjunto entre las víctimas y la Dirección de Archivos, se ha generado una caja de herramientas para guiar el proceso de formación.

Ruta: Si usted o su organización tienen interés en los procesos de formación o en asesorías, deben enviar su solicitud, diligenciando manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano, en el que debe especificar el tipo de asesoría requerida, explicar la motivación de dicha solicitud, el lugar de procedencia y los datos de las personas que el CNMH debe contactar.

Además, desde la Dirección de Archivos ofrecemos los siguientes servicios:

- **Consulta de las colecciones del Archivo de Derechos Humanos y Memoria Histórica y Centro de Documentación.** En la actualidad, más de 246.906 documentos sobre violaciones a Derechos Humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario, conflicto armado interno y procesos de paz componen el Archivo y el Centro de Documentación, y están disponibles para consulta pública. Entre los registros se encuentran los archivos base de las investigaciones publicadas por el CNMH desde 2007; documentación donada por líderes, lideresas y organizaciones sociales; artículos de prensa, libros, fotografías, cartas, videos y discos compactos, que están catalogados y clasificados bajo normas internacionales.

Ruta: Si tiene interés en consultar el Archivo y Centro de Documentación, debe enviar su solicitud diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano. También puede ingresar a: www.archivodelosddhh.gov.co.

- Desde la Dirección de Archivos llevamos a cabo **visitas guiadas a la sede del Archivo de Derechos Humanos y Memoria Histórica,** en las que las personas visitantes pueden conocer los servicios que prestamos, así como el tratamiento técnico del material documental que nutre el archivo.

Ruta: Quienes tengan interés en una visitada guiada, deben enviar su solicitud diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (Pqrsd) de la Oficina de Atención al Ciudadano, describiendo quién solicita la visita y el número de personas que participarán, para así disponer el personal necesario que guiará y acompañará la visita.

Proceso 2: Gestión y desarrollo de investigaciones para el esclarecimiento histórico y la reconstrucción de la memoria histórica

El CNMH promueve la realización de investigaciones que contribuyan con el esclarecimiento histórico y el reconocimiento de la pluralidad de memorias del conflicto armado colombiano, con opción preferencial por las voces de las víctimas. Actualmente estamos avanzando en más de quince investigaciones con énfasis temáticos, territoriales y poblacionales sobre el conflicto armado interno. A su vez, se proyecta la formulación de investigaciones como apoyo a una eventual Comisión de la Verdad.

A la fecha, el CNMH ha desarrollado más de 90 publicaciones sobre el conflicto armado, las cuales han sido entregadas a las víctimas, organizaciones sociales, organizaciones de derechos humanos, instituciones estatales, bibliotecas públicas, universidades y a la sociedad en general. Todas las publicaciones son de acceso público y gratuito, se pueden consultar en más de 1.400 bibliotecas del país y están disponibles, para su descarga, en la página web del CNMH (Ver anexo 3).

Para poder tener en cuenta la pluralidad de voces de las víctimas, la Dirección desarrolla cuatro enfoques diferenciales transversales: étnico, ciclo vital (niños, niñas y adolescentes y personas mayores), género y discapacidad, y propende por la participación de los sujetos colectivos de especial protección en las investigaciones de Memoria Histórica. Asimismo, se llevarán a cabo diálogos regionales como estrategia metodológica para la investigación en memoria histórica, donde los diferentes sectores y actores de la sociedad compartirán un espacio para exponer e intercambiar sus ideas, posiciones y reflexiones sobre los diversos temas y fenómenos a investigar.

Las actividades de este proceso de investigación para el esclarecimiento con perspectiva de memoria, que cuentan con la participación de las víctimas, son:

- Se busca **motivar y garantizar la participación** de las víctimas, entre ellas los sujetos colectivos de especial protección, grupos étnicos, grupos políticos y otras formas de organización de las víctimas, en las investigaciones de memoria histórica que realizamos.

- **Acompañamos técnicamente los procesos de construcción de la memoria histórica** liderados por las víctimas y sus organizaciones, en los cuales éstas se posicionan como promotoras y constructoras de su propia voz.

Ruta: Las víctimas, organizaciones de víctimas y personas interesadas en participar pueden enviar sus propuestas de ejercicios de reconstrucción de memoria, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano. Las iniciativas serán evaluadas y aprobadas por el Comité Estratégico, teniendo en cuenta criterios de pertinencia, sostenibilidad y viabilidad, siempre en el marco de las posibilidades de la oferta institucional. Se dará preponderancia a aquellas propuestas que impulsen el trabajo en red entre las víctimas y sus organizaciones, la alianza con otros actores e instituciones locales y el alcance regional o nacional.

- Realizamos **talleres de reconstrucción de memoria histórica,** cuyo objetivo es brindar las herramientas metodológicas y conceptuales para que desde las comunidades los diferentes grupos sociales, las víctimas y sus organizaciones se desarrollen procesos autónomos de reconstrucción de memoria histórica, se apropien, se innove y se elaboren propuestas metodológicas y temáticas, con base en sus realidades locales y regionales.

Ruta: Las personas o procesos interesados en los talleres de reconstrucción de memoria histórica deben enviar su solicitud, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano, describiendo cuál sería la población destinataria de los talleres y las perspectivas del trabajo acumulado.

A su vez, el **Observatorio Nacional de Memoria y Conflicto** del CNMH tiene como misión avanzar en el esclarecimiento histórico de violaciones a los derechos humanos y al DIH en el marco del conflicto armado, identificando sus dimensiones, sus modalidades, sus víctimas y sus responsables. Esto se logra mediante el procesamiento, análisis y clasificación de hechos victimizantes, y la producción y difusión de informes descriptivos y analíticos de las dimensiones y características de la violencia asociada con el conflicto armado. La información recolectada proviene de entidades públicas, organizaciones de derechos humanos, víctimas y sus organizaciones, personas desmovilizadas postuladas ante la Ley de Justicia y Paz (distintas a los desmovilizados que participan en el mecanismo de contribución a la verdad histórica) y la ciudadanía en general.

Los datos acopiados por el Observatorio son patrimonio público, por lo tanto podrán ser consultados de manera libre y abierta por la ciudadanía a través de la página web del CNMH y también estarán a disposición de la opinión pública mediante boletines periódicos. Con esta labor, el CNMH busca

la realización del derecho a la verdad de las víctimas y de la sociedad en su conjunto, así como el cumplimiento del deber de memoria del Estado.

- El **Observatorio** busca generar **redes que permitan articular y compartir información** que se encuentra fragmentada en el territorio. Dado que ustedes, las víctimas, han padecido directamente el horror de la guerra, podrían contribuir con el esclarecimiento de los hechos, razón por la cual el Observatorio busca compartir su propia información con ustedes y les propone que, a su vez, compartan con el Observatorio la información que poseen, ya sea a nivel individual u organizacional. Les aseguramos que en este intercambio brindaremos nuestros conocimientos conceptuales y metodológicos sobre el procesamiento, la clasificación y la organización de sus archivos, así como un vínculo permanente para la transferencia recíproca de información con el CNMH.

Ruta: Usted, su organización de víctimas y en general las personas interesadas en compartir y articular su trabajo de documentación sobre el conflicto armado pueden comunicarse con el Observatorio, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano, explicando la iniciativa que se propone realizar con el Observatorio y quiénes son los proponentes.

Proceso 3: Recolección, clasificación, sistematización y análisis de la información de acuerdos de contribución a la verdad histórica y la reparación

En la Dirección de Acuerdos de la Verdad del CNMH tenemos entre nuestras funciones recibir, clasificar, sistematizar, analizar y preservar los testimonios de aproximadamente 13.000 personas desmovilizadas de estructuras paramilitares que firmaron los Acuerdos de la Verdad con el Gobierno nacional, en el marco de la aplicación de la Ley 1424 de 2010, y que no se encuentran acogidas a ningún otra normatividad, como la de la Ley de Justicia y Paz.

Estos relatos, que no son vinculantes judicialmente y no tienen el carácter judicial que tienen los testimonios de las personas desmovilizadas que están cobijadas por la ley de Justicia y Paz, serán un insumo para la elaboración de informes que ayuden a entender las causas, circunstancias y consecuencias de las graves y dolorosas situaciones de violencia propiciadas por las agrupaciones paramilitares.

El CNMH es responsable de certificar si las personas desmovilizadas contribuyeron o no con información importante para la reconstrucción de la verdad y el esclarecimiento de violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, relacionadas con la conformación, el contexto general del accionar de las estructuras paramilitares y los hechos de que tuvieron conocimiento los desmovilizados durante su paso por dichas estructuras. Por su parte, las personas desmovilizadas cuentan con las garantías para hacer su aporte con confianza y en condiciones de dignidad y confidencialidad, y concluir su reintegración a la vida civil. En los casos de certificaciones negativas, la persona desmovilizada tiene derecho a solicitar que sea revisada la decisión.

De igual manera, recibimos la información, los objetos y los testimonios que voluntariamente quieran aportar las víctimas, líderes, defensores de derechos humanos, colectivos, centros de pensamiento y ciudadanos del común, que contribuyan al esclarecimiento sobre la conformación, los modos de operación y el proceso de Desmovilización, Desarme y Reintegración (DDR) de las estructuras paramilitares en Colombia desde la década de los años ochenta del siglo XX. Esta estrategia ha sido denominada Contribuciones Voluntarias.

En el marco de este proceso, se contempla la participación de las víctimas en:

- **Contribuciones voluntarias -"Yo aporto a la Verdad"-.** Otros sectores de la población, entre estos las víctimas, vivenciaron de primera mano la creación, conformación actuación y desmovilización de los grupos paramilitares en el marco del conflicto armado, razón por la cual también pueden suministrar información al CNMH. Con esta información, el Centro busca complementar, profundizar y adicionar información sobre la construcción de los informes temáticos de estructuras

armadas, desde otros actores, pero principalmente desde la voz de las víctimas, con el fin de garantizar el derecho a la verdad que tienen ellas y la sociedad. La participación de cualquier persona en los ejercicios de contribuciones voluntarias no tendrá ningún beneficio económico, jurídico, administrativo o de otra índole.

Ruta: Las contribuciones voluntarias pueden ser entregadas, a través de documentos escritos, visuales, archivos magnéticos, bases de datos, objetos, relatos, testimonios, entre otros, en las sedes o subsedes regionales de la Dirección de Acuerdos de la Verdad del CNMH en Bogotá D.C., Cali, Medellín, Caucasia, Turbo, Apartadó, Puerto Berrío, Barranquilla, Santa Marta, Bucaramanga, Villavicencio, Montería, Tierralta y Valledupar.



Feria del Libro, Bogotá, abril 2014. Fotografía: © Álvaro Cardona para el CNMH.

Proceso 4: Gestión del Museo Nacional de la Memoria, conservación y exhibición de colecciones museísticas.

De acuerdo con la Ley 1448 de 2011, al CNMH le corresponde diseñar, crear, gestionar y administrar el Museo Nacional de la Memoria como una de las medidas de reparación simbólica para las víctimas y la sociedad. Desde la Dirección del Museo Nacional de la Memoria Histórica debemos impulsar procesos de recuperación y preservación de la memoria histórica, mediante la promoción, divulgación, visibilización y apoyo a iniciativas de memoria histórica de las víctimas, así como de grupos étnicos, organizaciones sociales, defensoras de derechos humanos, la academia, el sector privado, la sociedad civil, la cooperación internacional y otras entidades del Estado colom- biano. Aunque el Museo Nacional de la Memoria todavía no existe como edificio físico, estamos avanzando en diferentes ejes de trabajo, como su visibilización a nivel regional y nacional, la indagación por los contenidos y la pedagogía para la no repetición.

Desde la Dirección del Museo Nacional de la Memoria, y como parte de su labor misional, se incorpora la participación de las víctimas en:

- La **construcción participativa del Museo de la Memoria Histórica,** que busca reconocer, articular, recoger e incluir las voces de las víctimas, la sociedad civil y el Estado en el ámbito local, regional y nacional, en torno a sus expectativas y demandas sobre el Museo Nacional de la Memoria. Durante 2012 y 2013 realizamos cinco encuentros regionales.

  En 2014 y principios de 2015 se desarrolló el proyecto **"Voces por la Memoria",** desarrollado por el Centro de Investigación y Educación Popular (CINEP) en convocatoria con Colciencias y el CNMH, cuyo propósito fue recoger las percepciones y recomendaciones que la víctimas tienen para el proyecto Museo Nacional de la Memoria y continuar con el proceso de consulta que permita avanzar en las recomendaciones y lineamientos para la construcción del Museo Nacional de la Memoria, a partir de los aportes de diferentes sectores de la sociedad.

Ruta: Se llevaron a cabo aproximadamente 35 talleres regionales y 5 nacionales en 13 regiones del país, los cuales contaron con la participación primordial de víctimas, sus organizaciones y organizaciones defensoras de las mismas, así como la academia, centros de investigación y medios de comunicación, para conocer sus ideas, expectativas, necesidades y recomendaciones sobre el Museo Nacional de la Memoria. Si usted o su organización están interesados en compartir sus ideas y propuestas sobre el Museo Nacional de la Memoria, deben enviarlas al correo de contacto de la Dirección del Museo, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano.

- Anualmente acompañamos y asesoramos iniciativas de memoria en lenguajes artísticos y culturales, lugares de memoria y exposiciones itinerantes propuestas por las víctimas y sus organizaciones, organizaciones de derechos humanos o la sociedad civil.

Ruta: Las víctimas, organizaciones de víctimas y personas interesadas en el apoyo a iniciativas de memoria con énfasis en lenguajes artísticos y culturales, lugares de memoria y exposiciones itinerantes pueden enviar sus propuestas, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano. Las iniciativas serán evaluadas y aprobadas por el Comité Estratégico, teniendo en cuenta criterios de pertinencia, sostenibilidad y viabilidad, siempre en el marco de las posibilidades de la oferta institucional. Se dará preponderancia a aquellas propuestas que impulsen el trabajo en red entre las víctimas y sus organizaciones, la alianza con otros actores e instituciones locales, y el alcance regional o nacional.



VII Semana por la Memoria, Bogotá, octubre 2014. Fotografía: © Harold García para el CNMH.

Proceso 5: Acción en el territorio: apoyo a iniciativas de memoria y entes territoriales.

Buscamos promover procesos de memoria histórica en el plano local y regional, coordinando la articulación entre iniciativas de memoria histórica, autoridades territoriales, cooperación internacional, academia, organizaciones sociales, víctimas y la sociedad en general. Para desarrollar nuestra misión, partimos del reconocimiento de las diversas dinámicas y características específicas de cada territorio, así como de la particularidad de su afectación con ocasión del conflicto armado. En este sentido, trabajamos principalmente sobre dos ejes: el apoyo a iniciativas de memoria locales y regionales, y el apoyo a las entidades territoriales que quieran desarrollar acciones en materia de memoria histórica.

Las actividades que vinculan la participación de las víctimas y sus organizaciones son:

- Brindamos Asistencia Técnica en formulación de proyectos a iniciativas de memoria histórica que pueden ser de tipo archivístico, investigativo, artístico, cultural, pedagógico, museístico, comunicativo, entre otros, y que provienen de las víctimas, sus organizaciones, organizaciones sociales, organizaciones defensoras de víctimas. Además, apoyamos su posterior implementación (en articulación con la oferta institucional y capacidad del CNMH y los acuerdos a los que se llegue en un plan de trabajo) y seguimiento. El objetivo de dicha asesoría es fortalecer y visibilizar las iniciativas de memoria histórica y obtener un mapeo territorial para su difusión.

  Dentro del proceso de asistencia técnica, y de manera consensuada con quienes promueven la iniciativa, se contempla también la gestión de otros tipos de apoyo: Apoyo financiero y gestión de alianzas para el fortalecimiento de las iniciativas (con entes territoriales, cooperación internacional, sector privado).

Ruta: Las víctimas, comunidades y organizaciones sociales que estén desarrollando iniciativas de memoria histórica deben diligenciar de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano, con los datos básicos de su proceso, para que sus ejercicios de memoria sean registrados por el CNMH y difundidos en el "mapa de la memoria". El CNMH contactará a los gestores de la iniciativa de memoria histórica para documentarla y registrarla. Una vez realizado el registro, las iniciativas serán evaluadas y aprobadas por el Comité Estratégico, teniendo en cuenta criterios de pertinencia, sostenibilidad y viabilidad, siempre en el marco de las posibilidades de la oferta institucional. Se dará preponderancia a aquellas propuestas que impulsen el trabajo en red entre las víctimas y sus organizaciones, la alianza con otros actores e instituciones locales, y el alcance regional o nacional.

Además, desde la Estrategia Nación-Territorio ofrecemos:

- **Acompañamiento técnico** en el diseño, formulación, implementación y gestión de proyectos encaminados al desarrollo de las acciones de memoria histórica que las **autoridades territoriales** hayan definido dentro de sus Planes de Desarrollo y PAT´s (Planes de Acción Territorial para la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado). A su vez, se dan lineamientos técnicos que permitan que éstas acciones, como medidas de satisfacción, propicien las garantías y condiciones para que la sociedad conozca la verdad en el marco del deber de memoria del Estado y se generen garantías de no repetición. El apoyo se brinda de acuerdo a las capacidades de las entidades territoriales, la presencia del CNMH en los territorios y la intensidad del conflicto armado en las regiones.

  En el marco de este acompañamiento técnico a las autoridades territoriales, la Estrategia Nación-Territorio propende porque la Mesa de Participación Efectiva Local, así como las víctimas, organizadas o no, sean incluidas en todas las etapas del proceso de formulación de los proyectos de acciones de memoria histórica.

Ruta: Las instituciones del nivel territorial interesadas en la asesoría que brinda el CNMH en materia de memoria histórica deben contactar a la Estrategia Nación-Territorio, quien coordinará el proceso de análisis de solicitudes. Al contactar a la Estrategia, se recomienda especificar en qué consiste la acción en materia de memoria histórica, cómo está reflejada en el Plan de Desarrollo y Plan de Acción Territorial y, en general, referir todo tipo de información y documentación rele- vante para conocer la acción. Las solicitudes son analizadas en el Subcomité Nación–Territorio, en donde se decide la priorización de los acompañamientos de acuerdo a la capacidad de la entidad y la focalización anual.

Proceso 6: Respuesta a requerimientos administrativos y judiciales orientados a la reparación integral y colectiva de las víctimas del conflicto armado interno.

El Grupo de Respuesta Judicial y Reparaciones Colectivas del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) tiene como objetivo contribuir a garantizar el derecho a la reparación integral de las víctimas del conflicto armado, mediante acciones como:

1) En materia de respuesta judicial: dando trámite a los requerimientos judiciales, administrativos y sentencias en el marco de los procesos de restitución de tierras y de todos los procesos judiciales orientados a la reparación integral. Al CNMH le corresponde desarrollar la plena y oportuna ejecución de las **medidas de satisfacción** de derechos vulnerados de las víctimas del conflicto armado interno que les sean ordenadas y/o exhortadas, y estén incluidas en las sentencias judiciales proferidas por la jurisdicción transicional (Tribunales de Justicia y Paz y los Juzgados de Restitución de Tierras), por la jurisdicción ordinaria (Altas Cortes del Estado, Tribunales Especializados) y demás instancias de administración de justicia a nivel nacional e internacional. De igual manera, el CNMH debe atender los requerimientos que sobre el particular demanden las instituciones de control y vigilancia del Estado.

2) En materia de reparaciones colectivas: aportando en la formulación e implemen- tación de algunas medidas de satisfacción, orientadas a la dignificación y al reconocimiento de las víctimas, en el marco de los procesos de reparación, bajo la coordinación de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV), teniendo en cuenta la focalización de los casos que acompaña el CNMH, los recursos y el equipo con el que cuenta para acompañar estos casos, y que somos una institución que no tiene presencia territorial en todos los casos de reparación colectiva priorizados por la UARIV. El CNMH participa en las diferentes etapas de los Planes de **Reparación Colectiva**, PRC (alistamiento, diagnóstico del daño colectivo, diseño y formulación del PRC, implementación, seguimiento y evaluación), acompaña a las comunidades en el proceso de formulación e implementación de algunas medidas de reparación simbólica[9] y formula aportes en la fase de diagnóstico del daño desde la perspectiva de memoria histórica.

Durante 2014, el CNMH participó en distintas etapas de los procesos de reparación colectiva en: 1. El Salado (Bolívar), 2. Asociación de Trabajadores Campesinos del Carare (ATCC.), 3. El Tigre (Putumayo), 4. El Placer (Putu- mayo), 5. La Pola (Magdalena), 6. Pa-

9 Las medidas de reparación simbólica son aquellas realizadas a favor de la víctima sus familiares, o de la comunidad en general. Se orientan a la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes y al restablecimiento de la dignidad de las víctimas.

lizua (Magdalena), 7. San Luis (Antioquia), 8. San Carlos (Antioquia), 9. San Francisco (Antioquia), 10. Granada (Antioquia), 11. Santa Cecilia (Cesar), 12. Organización Femenina Popular (OFP), 13. Universidad de Córdoba y 14. Movimiento sindical.

Es importante precisar que en todos los procesos de reparación colectiva la participación de las víctimas es fundamental para: i) abordar la caracterización del sujeto de reparación colectiva; ii) identificar los daños, afectaciones e impactos sobre el sujeto de reparación colectiva; iii) vincular los daños con la violación de derechos colectivos, derechos individuales de los miembros del colectivo, o impactos colectivos por violación de los derechos individuales[10], y iv) establecer las medidas previstas para la reparación de algunos daños causados, en una fase posterior - diseño y formulación del Plan de Reparación Colectiva (PRC). Tal como se destaca en el Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas[11], la ruta de reparación integral debe contar con la participación de las víctimas y en ésta deben confluir de forma coordinada y efectiva las entidades nacionales y territoriales responsables.

10 Plan Nacional de Atención y Reparación integral a las víctimas. Sección III. Reparación Integral. Subsección. Reparación Colectiva. Documento Anexo al CONPES 3726 de 2012.

11 Ibídem.



Plantón Nydia Erika Bautista, Bogotá, agosto 2014. Fotografía: © Harold García para el CNMH.

Proceso 7: Difusión de memoria histórica.

El CNMH tiene entre sus objetivos la divulgación de las actividades y los resultados de sus acciones, así como de las experiencias y procesos de las víctimas y sus organizaciones, a través de las diferentes herramientas comunicativas con las que cuenta la entidad, con el fin de propender por una apropiación social de la memoria histórica.

Las siguientes son las acciones desarrolladas en el marco de este proceso con participación de las víctimas:

- El proyecto de **Alfabetizaciones Digitales** busca visibilizar el trabajo de memoria histórica y documentación del conflicto armado desarrollado por las iniciativas regionales de memoria, brindando capacitación a las organizaciones en herramientas para creación y manejo de contenidos digitales y administración de un espacio virtual. Por esta vía, buscamos que un público cada vez mayor se sensibilice sobre el conflicto armado y los procesos de resistencia frente a la violencia liderados por las víctimas, las comunidades u organizaciones desde sus corregimientos, pueblos y ciudades. Las alfabetizaciones digitales cuentan con el micrositio web *http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/alfabetizaciones*, para el intercambio de experiencias y contenidos y el desarrollo de procesos de capacitación.

Ruta: Las organizaciones de víctimas o defensoras de las mismas que estén interesadas en participar en el proyecto de Alfabetizaciones digitales deben remitir su solicitud de participación la solicitud, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano. La solicitud será evaluada de acuerdo con los criterios de focalización territorial del CNMH. Anualmente las solicitudes recibidas son estudiadas para definir los participantes, ya que los cupos son limitados y algunos son por vía virtual y otros presenciales. Las organizaciones gestoras de la iniciativa deben cumplir con los siguientes criterios: Estar constituidas legalmente y contar con legitimidad local; deben ser sin ánimo de lucro, deben contar con un grupo de personas (mínimo 6) que puedan asistir a los talleres y se encarguen posteriormente de producir los contenidos que alimentarán al sitio web; quienes participen de los talleres deben contar con conocimientos mínimos en manejo de Office, navegación en internet y envío de correos electrónicos; deben contar con un espacio físico, un equipo de cómputo y acceso a internet desde donde se pueda alimentar el sitio. Las iniciativas de memoria histórica que llevan un proceso de trabajo con el CNMH tendrán prioridad en la inclusión dentro de este proyecto.

- La **Red Virtual de Gestores de Memoria** busca generar una comunidad virtual constructora de memoria histórica, a partir de la articulación de experiencias. La red está conformada por aquellas organizaciones que han desarrollado procesos de construcción de memoria apoyándose en las herramientas virtuales y, por lo tanto, su familiaridad con el mundo digital les permite dinamizar otro tipo de relaciones y articulación de acciones.

Ruta: Las organizaciones de víctimas (que hayan trabajado con el CNMH u otras entidades) interesadas en vincularse a la Red Virtual de Gestores de Memoria deben enviar su solicitud, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano, y deben describir su trabajo organizativo y experiencia en el manejo de herramientas virtuales. Posteriormente, se hace un proceso de verificación de la información de cada una de las solicitudes y se invita a la organización a hacer parte de la red.

- **Memorias desde región** es el espacio en el sitio web *http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/iniciativas-de-memoria/memorias-desde-la-region* donde la ciudadanía, desde cualquier lugar del país, puede publicar sus poemas, notas, cuentos, reportajes, crónicas y demás textos alusivos a la memoria histórica de sus pobladores, familiares o experiencias propias.

Ruta: Para publicar algo en este espacio, quienes estén interesados deberán escribir al correo comunicaciones@centrodememoriahistorica.gov.co, contar su interés en publicar su texto y enviarlo en un documento adjunto. Si tiene fotos o videos para acompañar su escrito, podrá proporcionarlos con los créditos correspondientes con autor, fecha y lugar. Los materiales recibidos serán evaluados por el comité editorial de la página para verificar su relevancia y pertinencia con relación a los temas de memoria antes de su publicación.

- **Conmemora Radio** es un proyecto alternativo de acercamiento a diversos temas que tienen que ver con la construcción de la memoria histórica y la compresión del conflicto armado colombiano, a través de la producción de contenidos radiales. Buscamos que, a través de la radio, la memoria, la dignidad y la paz llegue a todo el pueblo colombiano. Este es un espacio de conversación lleno de temas culturales, de actualidad, entrevistas, voces e historias que buscan recordar e invitar a reflexionar sobre la memoria histórica, la reconciliación y la paz de nuestro país. **Conmemora Radio** se puede oír en el canal de SoundCloud del CNMH. A su vez, se puede tener acceso a los programas emitidos de Conmemora Radio por medio del canal SoundCloud, al que se ingresa desde la página web de la entidad *https://soundcloud.com/memoriahistorica*. Éste es un espacio abierto a las voces de las víctimas y su participación es posible de diferentes maneras:

1) Elaboración de crónicas radiales por parte de la comunidad, asociaciones de víctimas, o personas particulares que han sido víctimas y quieren participar en la realización este tipo de contenidos radiales con la asesoría del CNMH. Se emiten en Conmemora Radio y en el canal de SoundCloud.

2) Durante cada emisión de Conmemora Radio se hace una nota de conmemoración de hechos violentos que han marcado la historia del conflicto armado del país, para no permitir el olvido ni la repetición de estos hechos. Las víctimas puedan participar proponiendo posibles contenidos para las notas y su elaboración.

Ruta: Quienes tengan interés en participar en este espacio de producción radial deben establecer contacto con el equipo de comunicaciones a través del correo electrónico: comunicaciones@centrodememoriahistorica.gov.co, y especificar en cuál de las dos modalidades anteriormente descritas se plantea su participación y así recibir las indicaciones pertinentes.

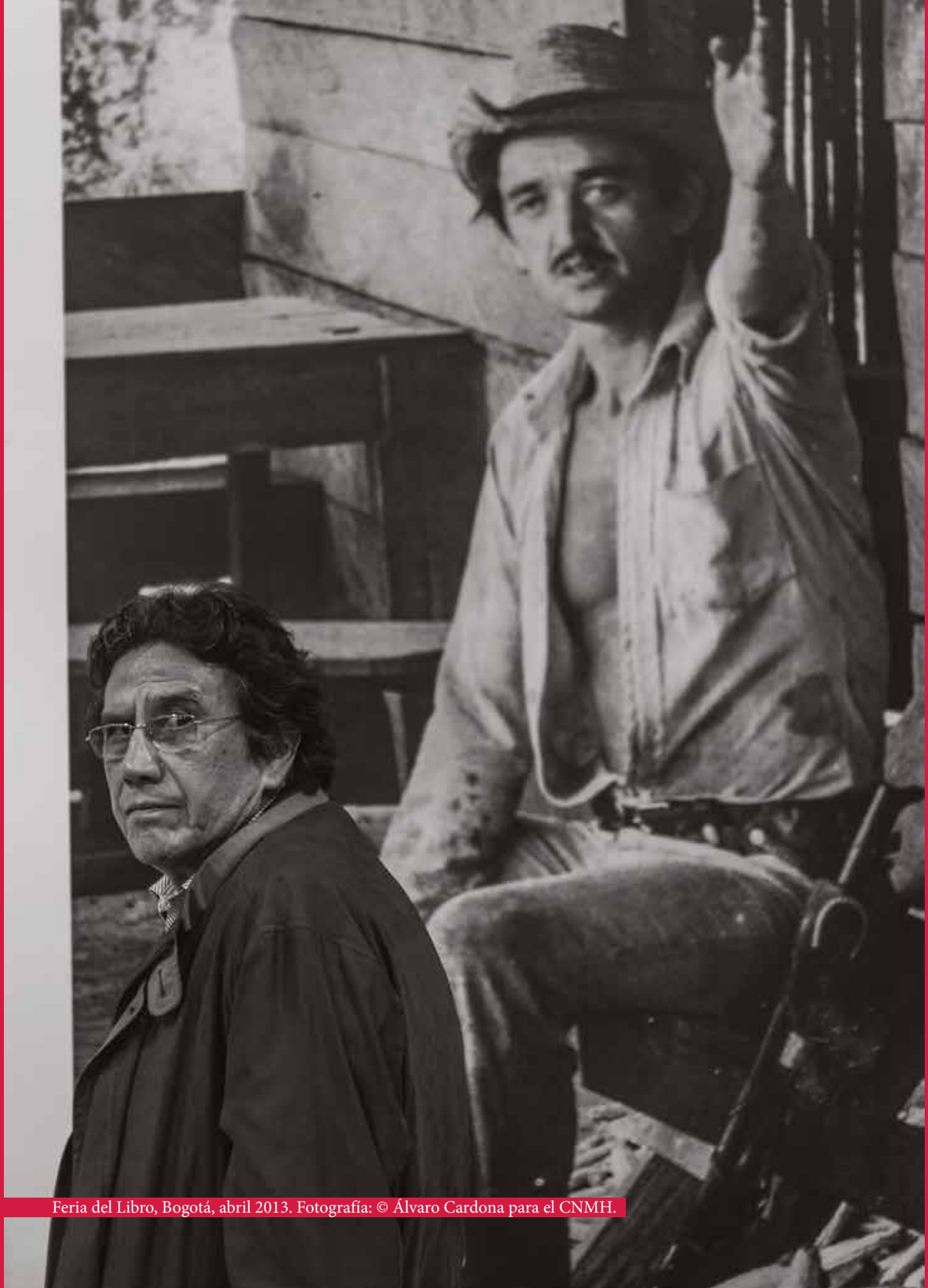
- Con la construcción colectiva de la **Agenda Conmemorativa del CNMH** buscamos visibilizar casos y hechos alusivos a violaciones de derechos humanos, así como también hitos importantes en la construcción de paz y reconciliación en el marco del conflicto armado, teniendo como insumo esencial la información que las organizaciones sociales y de víctimas puedan compartir con el CNMH para tal fin.

Ruta: Semestralmente, el equipo de comunicaciones envía un correo a la base de datos de organizaciones sociales y de víctimas del CNMH, solicitando información sobre casos o hechos que consideran se deben visibilizar en el semestre siguiente. Por su parte, las organizaciones interesadas en nutrir la agenda conmemorativa deben dirigirse, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano , expresando su interés por aportar en la construcción de la Agenda Conmemorativa. A vuelta de correo, les enviaremos un formato, el cual debe diligenciarse con la información solicitada (eventos, fotos y notas elaboradas por las organizaciones) y remitirlo al correo electrónico del grupo de comunicaciones.

A partir de la información recolectada semestralmente y los lineamientos de la Dirección General del CNMH, se priorizan y definen las conmemoraciones (fechas y temáticas) a realizarse durante el año y se convoca a las organizaciones relacionadas con estas temáticas para conformar con ellas el equipo de planeación de las actividades. A su vez, se hace una invitación abierta a todas las organizaciones sociales y de víctimas, para que asistan a los eventos realizados en el marco de la agenda conmemorativa.

- Las personas víctimas del conflicto armado pueden participar de los contenidos del sitio web del CNMH compartiendo sus **historias de resistencia e iniciativas de memoria** que deseen ser visibilizadas a través de los canales digitales del CNMH. Existe un canal para contactar al Grupo de Comunicaciones del CNMH y compartir su historia.

Ruta: A través de la Oficina de Atención al Ciudadano, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y aportando los datos de las personas que quieren dar a conocer una historia de resistencia, iniciativas y acciones de memoria. Desde el Grupo de Comunicaciones estamos disponibles para recibir solicitudes de víctimas o personas de la sociedad en general que quieran compartir sus historias. Si la persona interesada ya tiene un artículo, noticia, crónica o video realizado, igualmente debe facilitar sus datos de contacto para entrar en comunicación y analizar la viabilidad de publicar sus productos o usarlos como insumo para el trabajo de un o una periodista del CNMH.



Feria del Libro, Bogotá, abril 2013. Fotografía: © Álvaro Cardona para el CNMH.



3

PROCESOS TRANSVERSALES A LOS PROCESOS MISIONALES DEL CNMH

3 PROCESOS TRANSVERSALES A LOS PROCESOS MISIONALES DEL CNMH

Estrategia de Participación de Víctimas

El CNMH se ha planteado el reto de materializar el deber y el derecho de participación de las víctimas, las organizaciones de víctimas y defensoras de las víctimas, en sus procesos misionales. Con este objetivo, la **Estrategia de Participación de Víctimas** ha direccionado su trabajo con las víctimas y sus organizaciones, en dos ejes:

- Lideramos **la generación y fortalecimiento de relaciones y canales de comunicación** entre las organizaciones de víctimas, víctimas y organizaciones defensoras de víctimas con las diferentes áreas misionales del CNMH, con el fin de propiciar lazos de confianza y entendimiento, y establecer relaciones directas que permitan posteriormente la efectiva participación de las víctimas en el CNMH y la generación de escenarios de articulación.
- **Acompañamos, apoyamos y asesoramos** conmemoraciones y procesos de memoria histórica de las víctimas y sus organizaciones. Cada una de estas áreas de acción se desarrolla de manera articulada con las áreas misionales y grupos de trabajo del CNMH que deban involucrarse según cada caso.

Ruta: Las víctimas y organizaciones de víctimas interesadas en desarrollar procesos participativos de memoria histórica de manera articulada con el CNMH, en el marco de procesos misionales y las acciones de la Estrategia de Participación de Víctimas mencionadas deben enviar su solicitud, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano, manifestando el interés y describiendo brevemente la propuesta en materia de memoria histórica y el acompañamiento que espera desde la Estrategia de Participación de Víctimas.

Enfoques diferenciales

Desde la perspectiva de los **enfoques diferenciales de género, etnia, discapacidad, de personas mayores y de niños, niñas y adolescentes,** el CNMH desarrolla procesos de memoria específicos encaminados a la realización de acciones afirmativas para poblaciones históricamente invisibilizadas, construyendo metodologías de investigación y acción adecuadas a cada uno de los grupos sociales y propuestas conceptuales, para que su voz se escuche y se visibilicen las afectaciones sufridas con ocasión del conflicto armado.

Enfoque de género

Los procesos de memoria histórica constituyen un esfuerzo por interpretar y comprender lo que ha sucedido en el marco del conflicto armado en el país, dando un lugar especial a la voz de las víctimas en la reconstrucción de los hechos y los contextos. En el marco del conflicto armado, las desigualdades entre géneros (hombres, mujeres, personas transgeneristas) han producido repertorios de violencia específicos, daños diferenciados y formas de resistencia particulares. No es igual ser mujer que ser hombre en medio de la guerra, mucho menos asumir una identidad de género diferente. También son distintos los repertorios de violencia y los impactos de ésta cuando recaen sobre víctimas que se apartan de la norma heterosexual.

El enfoque de género del CNMH busca generar y apoyar procesos de memoria histórica y medidas de reparación simbólica, que sean comprensivas del papel que ocupa el género en la composición y actuación de los grupos armados en los daños que han provocado y en las formas de resistencia de las víctimas.

Los siguientes son los procesos que se desarrollan desde el grupo de enfoque de género con la participación de las víctimas:

- Brindamos **Asesoría Técnica** a las mujeres víctimas, organizaciones de mujeres, víctimas de los sectores LGBT y sus organizaciones que desean desarrollar procesos de memoria histórica tendientes a esclarecer y visibilizar sus vivencias y resistencias en el marco del conflicto armado.

- Realizamos **Talleres de Memoria Histórica** con perspectiva de género, dirigidos a las iniciativas de memoria y a las organizaciones de víctimas que hayan o estén trabajado con el CNMH.

Ruta: Si usted, su organización de víctimas o alguna iniciativa de memoria están interesadas en desarrollar algunos de los procesos mencionados, deben enviar su solicitud, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano, manifestando el interés y describiendo el tipo de asesoría que se espera recibir. La solicitud será valorada y respondida por el equipo de género.

Enfoque étnico

El enfoque étnico es uno de los componentes del enfoque diferencial y su eje es la diversidad étnica y cultural. Esta diversidad se manifiesta en la singularidad y a la vez en la pluralidad de las identidades culturales que caracterizan los grupos y sociedades que contribuyen a la riqueza de la humanidad. Existen numerosas fuentes de Naciones Unidas que han sentado jurisprudencia sobre este asunto, particularmente con relación a los pueblos indígenas y tribales, y han propuesto criterios para su identificación, como en el caso del Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), del 27 de junio de 1989.

Tanto ese Convenio como la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (13/09/20007) colocan el elemento subjetivo como fundamento de la auto identificación: "La conciencia de su identidad indígena o tribal deberá considerarse un criterio fundamental para determinar los grupos a los que se aplican las disposiciones del presente Convenio".

En el contexto colombiano, con la conformación del Estado Social de Derecho a partir de la Constitución Política de 1991, los pueblos indígenas y las comunidades Rrom, afro, negras, palenqueras y raizales son objeto de este enfoque. Para la población en situación de víctima del conflicto armado existe un marco normativo que orienta las acciones del CNMH: la sentencia T-955 de la Corte Constitucional, la Ley 70 de 1993, los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 y los diferentes autos de la Corte Constitucional.

Las siguientes son las acciones desarrolladas desde el grupo de enfoque étnico con la participación de las víctimas:

- Promovemos el desarrollo de proyectos específicos que se concentran en las violencias sufridas por los grupos étnicos en el marco del conflicto armado, así como en sus formas de resistir a tales violencias. Estos proyectos parten del reconocimiento de los principios orientadores de los decretos para pueblos étnicos (Identidad, territorio, cultura y autonomía). En el marco de estos proyectos se debe propender por un énfasis hacia la comprensión de la noción del territorio como víctima y la comprensión de la relación comunidad - territorio - territorialidad, en perspectiva de memoria histórica del conflicto armado en su larga duración.

  Es importante reconocer al momento de impulsar una iniciativa de reconstrucción de memoria histórica la cosmología que es parte de cada comunidad o grupo étnico. Esto implica que el proceso de dignificación de las comunidades indígenas se extiende más allá de las violaciones a los derechos humanos en el contexto del conflicto armado. En muchas de las comunidades es una lucha histórica por la conservación y el respeto de sus territorios y, por tanto, los procesos de reconstrucción de memoria histórica implican un marco más amplio de interpretación que el contexto de conflicto armado.

- Diseñamos estrategias de participación que toman en consideración las singularidades culturales de los pueblos étnicos, reconociendo en los casos pertinentes el bilingüismo como principio de actuación. El primer paso, desde los principios de actuación, es generar los procesos de

concertación y acuerdo con las organizaciones y comunidades, identificando los niveles de interlocución y toma de decisiones en las comunidades.

- Propendemos por la inclusión en los equipos de trabajo de investigadores locales como gestores y con posiciones de coordinación y toma de decisiones, en una perspectiva de fortalecimiento del tejido social de las comunidades y pueblos. A su vez, se busca diseñar estrategias para incluir las voces diferenciales dentro de los pueblos étnicos (mujeres, niños y niñas, mayores).

- Creamos las medidas de satisfacción contempladas en los decretos, entre ellas, los Observatorios de Pensamiento, así como la identificación, catalogación y sistematización de los archivos de derechos humanos.

Ruta: Los grupos étnicos interesados en estos procesos deben enviar su solicitud, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a la Oficina de Atención al Ciudadano, un correo suministrando información sobre su comunidad y qué tipo de asesoría quieren recibir.

Enfoque de discapacidad

El trabajo del enfoque diferencial de discapacidad desarrollado en el CNMH parte del entendimiento de que las personas con discapacidad son sujetos de derechos y tienen diversas habilidades que deben ser valoradas y propiciadas en entornos de inclusión y de dignificación.

Teniendo en cuenta que las relaciones entre discapacidad y conflicto armado son múltiples y complejas, desde el enfoque se busca incidir para que los trabajos de memoria histórica reconozcan qué huellas ha dejado la violencia en el cuerpo y la psique de quienes la han sufrido, cómo las personas con discapacidad vivieron hechos victimizantes, los enfrentaron y resistieron, cómo ha sido la experiencia de quienes adquirieron discapacidades a partir de la violencia y, finalmente, quiénes, dada su condición de víctimas, se encontraron en situaciones de vulnerabilidad (desplazamiento forzado, pobreza extrema, abandono, etc.) que propiciaron una condición de discapacidad de carácter temporal o permanente. También es central visibilizar el papel que juegan quienes están en los círculos más cercanos de una persona con discapacidad y que al enfrentar con ella los avatares cotidianos de la exclusión y la discriminación se encuentran igualmente en una situación de discapacidad.

Por otra parte, se ha venido liderando una estrategia de accesibilidad que incluye la producción de contenidos específicos para la página web, versiones de textos en Braille, macrocaracteres y libro hablado. Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la información para todo tipo de públicos, y algunas adaptaciones que pueden ser usadas

por personas con discapacidad, personas cuya primera lengua no es el español, en algunos casos niños y niñas, y personas mayores.

Las siguientes son las acciones desarrolladas en el marco de este proceso con participación de las víctimas:

- Asesoría permanente a los equipos del CNMH, para que incorporen recomendaciones en sus acciones particulares y favorezcan la participación efectiva de personas con discapacidad.
- Desarrollo de acciones puntuales de memoria histórica para víctimas con discapacidad. Un ejemplo, fueron los talleres desarrollados con sobrevivientes de accidente por MAP (Minas anti personal), MUSE (Municiones sin Explotar) y AEI (Artefactos explosivos improvisados) llevados a cabo durante 2013. Se probó incorporar una metodología de exploración corporal en talleres de memoria, con el fin de reflexionar desde el cuerpo sobre las distintas posibilidades y capacidades de cada quien.

Ruta: Las víctimas con discapacidad interesadas en el desarrollo de acciones de memoria deben enviar un correo, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a la Oficina de Atención al Ciudadano, manifestando el interés en participar en este proceso y expresando sus perspectivas.

Enfoque de personas mayores

Desde ese enfoque, el trabajo contempla acciones particulares que deben hacerse en favor de las personas mayores víctimas del conflicto armado, partiendo de la consideración de que son y pueden ser elementos transformadores de sus comunidades, de la necesidad de establecer diálogos intergeneracionales que recuperen el valor de sus experiencias y aprendizajes de largo plazo, y del reconocimiento de los roles que tienen en la reconstrucción del tejido social.

Entendemos que el envejecimiento es un proceso que se inicia con el nacimiento y que la vejez es una etapa más de la vida, en donde las capacidades de aprender, transformarse y aportar a la sociedad no desaparecen. Por el contrario, pueden reafirmarse, siempre que se cuente con las condiciones de vida adecuadas. Se busca que los ejercicios de memoria histórica visibilicen a las personas mayores de 60 años (o de 50 en condiciones de vulnerabilidad) y den cuenta de las afectaciones/experiencias/resistencias diferenciadas que viven las personas mayores, en relación también con su género, edad, pertenencia étnica, condición social y afiliación política.

Las siguientes son las acciones desarrolladas en el marco de este proceso con participación de las víctimas:

- Asesoría permanente a los equipos del CNMH, para que incorporen recomendaciones en sus acciones particulares y favorezcan la participación efectiva de personas mayores.
- Desarrollo de acciones puntuales de memoria histórica para víctimas con disca-

pacidad y mayores de 60 años. Un ejemplo es el proyecto "Voces de Mayores", en donde han participado alrededor de 30 líderes y lideresas víctimas personas mayores, procedentes de distintos procesos, movimientos y organizaciones sociales. Este ejercicio ha sido una experiencia significativa de articulación con la estrategia de participación del CNMH.

Ruta: Las víctimas mayores de 60 años interesadas en el desarrollo de acciones de memoria deben enviar un correo, diligenciando de manera física o virtual el formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención al Ciudadano, manifestando el interés en participar en este proceso y expresando sus perspectivas.

Enfoque de niños, niñas y adolescentes

En las narrativas del conflicto armado colombiano ha existido invisibilidad acerca de la presencia, participación y afectación de los niños, niñas y adolescentes. En perspectiva de reparación integral de esta población y de la contribución al deber de memoria del Estado, es importante incluir y visibilizar las voces de los niños, niñas y adolescentes, quienes son portadores de experiencias en el marco del conflicto armado. De acuerdo a la concepción de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho y sujetos de especial protección constitucional, desde el CNMH desarrollamos estrategias de aproximación, que promueven la participación de esta población en procesos de reconstrucción de memoria, atendiendo a sus características particulares, en concordancia con la perspectiva de desarrollo y los ámbitos culturales en los cuales se construyen significados.

El objetivo de la estrategia de este enfoque es propiciar y promover procesos de reconstrucción de memoria histórica con la participación efectiva de niños, niñas y adolescentes, incluyendo abordajes específicos para el caso de niños(as) de comunidades étnicas (indígenas y afro), a través de pedagogías interculturales. En clave de memoria histórica, resulta indispensable incluir las voces y las miradas de los niños, niñas y adolescentes que construyen sus subjetividades en contextos de conflicto armado, visibilizando los impactos del conflicto en sus vidas y en sus entornos vitales, así como las iniciativas de protección y realización de sus derechos que superan la reproducción de lógicas y patrones de victimización contra ellos.

Las siguientes son las acciones desarrolladas por el grupo de enfoque étnico con la participación de los niños, niñas y adolescentes:

- **Encuentros de memoria histórica,** en donde se llevan a cabo ejercicios de memoria con niños, niñas y adolescentes y otros actores cercanos (cuidadores, docentes, etc.), a partir de metodología participativa propuesta por el CNMH.
- **Encuentros etnográficos,** en donde se aplica una metodología de co-investigación con niños, niñas y adolescentes, la cual es construida con ellos.
- **Encuentros de escritura creativa,** en donde a partir de diversos medios de expresión relacionados con la memoria visual o la expresión artística los niños, niñas y adolescentes componen significados y contenidos acerca de sus experiencias en el conflicto armado y sus proyectos de vida.

Ruta: Las personas interesadas en proponer iniciativas en el marco de las acciones que se desarrollan desde el enfoque de niños, niñas y adolescentes deben diligenciar el formulario, en físico o virtualmente, de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, explicar su solicitud, adjuntar su propuesta y suministrar información sobre su comunidad y qué tipo de acción o asesoría quiere recibir.



María Tila Uribe, Revista Conmemora, enero de 2015. Fotografía: © César Romero para el CNMH.



4

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

4 OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La Oficina de Atención a la Ciudadanía tiene como objetivo orientar e informar sobre la labor que desempeña el CNMH desde sus diferentes ámbitos de trabajo, así como tramitar los diferentes requerimientos de parte de la ciudadanía.

Todas las personas tienen derecho a expresar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) respecto a la labor que presta el Centro Nacional de Memoria Histórica.

Ruta: Cualquier persona puede presentar Pqrsd, verbales o escritas, a través de los diferentes canales habilitados para la recepción: Correo institucional (pqrs@centrodememoriahistorica.gov.co), Link en la página web que permite dejar una Pqrsd (http://www.centrodememoria historica.gov.co/index.php/pqrs) y de manera física en el CNMH. Se debe informar, si es el caso, su condición de víctima del conflicto armado y la organización y/o comunidad a la que pertenece.



5

ANEXOS

Anexo 1:
Glosario de términos

¿Qué es la memoria histórica? ¿Cómo se construye?

La construcción de memoria histórica es una labor que ha sido asumida en sociedades que se encuentran en procesos de justicia transicional, con los cuales se busca ponerle fin a una situación generalizada de violencia para pasar a una sociedad en la que prime el respeto por los derechos humanos. Construir la memoria histórica es la posibilidad para que una sociedad mire y reflexione sobre su pasado de violencia, reconozca la dignidad de sus víctimas y piense y planee una sociedad diferente.

Las instituciones, las comunidades y las personas motivadas a reconstruir los eventos dolorosos deberán construir narrativas complejas y plurales que evidencien la multiplicidad de voces implicadas en todas las experiencias y vivencias marcadas por el dolor, el miedo, la resistencia y la esperanza. En este sentido, hacer memoria debe ser un acto responsable, democrático y ético (Centro Nacional de Memoria Histórica, CNMH, 2009).

En Colombia, el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) tiene el mandato legal de promover y apoyar la construcción de memoria desde la perspectiva de las víctimas del conflicto armado. Su misión es la de esclarecer las dinámicas alrededor de los hechos victimizantes y apoyar procesos colectivos de reconstrucción y representación de la memoria histórica. Dicho mandato debe cumplirse en el plano nacional y local. Las autoridades territoriales, a lo largo y ancho del territorio nacional, deben cumplir con el deber de memoria del Estado y ayudar en la construcción de un orden social democrático.

¿Qué es una iniciativa de memoria histórica?

Las iniciativas de memoria histórica son procesos colectivos de reconstrucción o representación de las memorias que provienen de las víctimas, organizaciones de víctimas, organizaciones defensoras de víctimas y organizaciones sociales. En el corto plazo, las iniciativas de memoria tienen un sentido reparador. En el mediano y largo plazo, propenden por el restablecimiento del tejido social. Durante todo el proceso de la iniciativa, se cuenta con una participación activa de las víctimas en un ejercicio de autonomía, que existe independientemente de la participación del CNMH.

¿Qué es una acción de memoria histórica?

Las acciones de memoria histórica surgen o son promovidas por múltiples actores, tales como las autoridades territoriales, organizaciones de cooperación internacional, academia, sector privado, organizaciones sociales y sociedad civil en general. Son acciones puntuales que no necesariamente implican un proceso, pueden ser de carácter individual o colectivo, y pueden o no contar con la participación de las víctimas. A corto plazo, estas acciones promueven la apropiación social de la memoria histórica. En el mediano y largo plazo, crean condiciones para la no repetición de los hechos victimizantes. Las acciones de memoria histórica son autónomas y existen independientemente de la participación y/o apoyo del CNMH.

¿Quién es una víctima?

De acuerdo con la legislación colombiana, víctima es cualquier persona que haya sufrido un daño como consecuencia de violaciones a las normas internacionales de Derechos Humanos o infracciones al Derecho Internacional Humanitario en el marco del conflicto armado interno. Estas violaciones e infracciones se refieren a: asesinato, desaparición forzada, tortura, lesiones físicas permanentes o transitorias cometidas contra la población civil, reclutamiento forzado de menores, delitos contra la integridad o libertad sexual y desplazamiento forzado.

Para que las víctimas puedan acceder a todas las medidas de asistencia y reparación, excepto la restitución de tierras, el hecho victimizante debe haber ocurrido con posterioridad al 1 de enero de 1985. Para acceder a la restitución de tierras, el evento de despojo o abandono forzado debe haber ocurrido con posterioridad al 1 de enero de 1991. A su vez, son víctimas, los cónyuges, compañeros (as) permanentes, las parejas del mismo sexo y los familiares en primer grado de consanguinidad de la víctima, en caso de que ésta haya sido asesinada o desaparecida[12].

¿Qué es el derecho a la verdad?

Las víctimas, sus familiares y la sociedad en general tienen el derecho imprescriptible e inalienable a conocer la verdad acerca de los motivos, los responsables y las circunstancias en que se cometieron graves y manifiestas violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario con ocasión del conflicto armado interno. El derecho a la verdad es el derecho a que dichas atrocidades no se nieguen, ni se justifiquen o se relativicen. En caso de fallecimiento o desaparición, los familiares de la víctima tienen derecho a conocer qué ocurrió con la víctima y al esclarecimiento de su paradero[13]. El derecho a la verdad implica que ésta se dé a conocer oficialmente para que sea aceptada por la sociedad.

¿Qué es el derecho a la justicia?

Es deber del Estado realizar una investigación efectiva que permita el esclarecimiento de las violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario y sancionar a los responsables de dichas violaciones e infracciones.

El ejercicio del derecho de las víctimas a la justicia no puede perjudicar su acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación contempladas en la Ley 1448/2011 o en otros instrumentos legales sobre la materia[14].

¿Qué es el derecho a la reparación integral?

Las víctimas tiene derecho a ser reparadas de manera adecuada, efectiva, diferenciada y transformadora por el daño que han sufrido a raíz de las violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario con ocasión del conflicto armado interno. Se llama Reparación Integral, porque reconoce medidas múltiples:

12 Ley 1448 de 2011. Título I, Capítulo I, Artículo 3.

13 Ley 1448 de 2011. Título I, Capítulo II, Artículo 23.

14 Ley 1448 de 2011. Título I, Capítulo II, Artículo 24.

restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica[15].

¿Qué es la reparación simbólica?

La Reparación Simbólica se entiende como toda prestación realizada a favor de las víctimas o de la comunidad en general que tienda a asegurar la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de los hechos, la solicitud de perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas.

¿Qué son las medidas de satisfacción?

Las medidas de satisfacción son aquellas acciones que buscan restablecerles a las víctimas su dignidad y difundir la verdad sobre los hechos de violencia sucedidos, con el fin de brindarles un poco de alivio y contribuir a mitigar su dolor[16].

¿Qué se entiende por justicia transicional?

La justicia transicional en el marco de la ley 1448, son los diferentes procesos y mecanismos judiciales o extrajudiciales asociados con los intentos de la sociedad por garantizar que los responsables de las infracciones al derecho internacional humanitario o de violaciones graves a las normas internacionales de derechos humanos, rindan cuentas de sus actos. Y por lo tanto se materialicen los derechos a la justicia, la verdad y la reparación integral a las víctimas, se lleven a cabo las reformas institucionales necesarias para la no repetición de los hechos y la desarticulación de las estructuras armadas ilegales, con el fin último de lograr la reconciliación nacional y la paz duradera y sostenible[17].

15 Ley 1448 de 2011. Título I, Capítulo II, Artículo 25.

16 Ley 1448 de 2011. Título IV, Capítulo IX, Artículo 139.

17 Ley 1448 de 2011. Título I, Capítulo II, Artículo 8

Anexo 2:
Directorio

Direcciones de las sedes en Bogotá del CNMH

- **Dirección de casa principal:**
  Calle 35 N° 5 - 81 Barrio La Merced
  Bogotá, Colombia

- **Dirección de casa 1:**
  Carrera 6 Nº 35-29, Barrio La Merced
  Bogotá, Colombia

- **Dirección de casa 2:**
  Calle 35 Nº 6-41, Barrio La Merced.
  Bogotá, Colombia

- **Dirección de Acuerdos de la Verdad:**
  Cra 7 Nº 32-29, Edificio Fénix, Piso 9.
  Bogotá, Colombia

Direcciones de las sedes territoriales CNMH

SUBSEDES REGIONALES DE LA DIRECCIÓN DE ACUERDOS DE LA VERDAD DEL CNMH

- **Antioquia, Apartadó**
  Calle 99 # 105 38, Barrio Ortiz. Extensión 250. Célular 3157220542

- **Cesar, Aguachica**
  Calle 3 # 10 - 30, Barrio Las Florez. Extensión 280. Célular 3164651271

- **Norte de Santander, Cúcuta**
  Calle 14 # 3-73 of 204 centro Edif. La Previsora.

- **Atlantico, Barranquilla**
  Carrera 54 # 64 - 245, Piso 4, Oficina 410, Edificio Camacol, Barrio Prado. Extensión 220. Célular 3164449438

- **Bogotá D.C., Bogotá Nacional**
  Carrera 7 # 32 29, Piso 9. Extensión 104

- **Bogotá D.C., Bogotá Regional**
  Carrera 7 # 32 29, Piso 14, oficina 1404. Extensión 244

- **Córdoba, Monteria**
  Carrera 5 # 25 21, Barrio Chuchurubi. Extensión 290. Célular 3157524158

- **Boyacá, Puerto Boyacá**
  Calle 7A AV Kennedy 2 - 52, Barrio El Jardín. Extensión 270. Célular 3164653078

- **Magdalena, Santa Marta**
  Calle 26 # 2 - 09, Barrio El Prado. Extensión 310. Célular 3164449257

- **Sucre, Sincelejo**
  Carrera 17 # 22 - 50 Oficina 402, Edificio Perna. Extensión 295. Célular 3164727845

- **Cesar, Valledupar**
  Calle 6C # 13A - 32, Barrio Los Ángeles. Extensión 300. Célular 3164603807

- **Antioquia Medellin**
  Calle 52 # 49 -27 oficina 701 edificio Santa Helena. Extensión 265. Célular 3174018540

Anexo 3:
Listado de publicaciones del Grupo de Memoria Histórica y el Centro Nacional de Memoria Histórica

2008

- Trujillo. Una tragedia que no cesa

2009

- La masacre de El Salado. Esa guerra no era nuestra
- Memorias en tiempos de guerra. Repertorio de iniciativas

2010

- Bojayá. La guerra sin límites
- La Rochela. Memorias de un crimen contra la justicia
- La tierra en disputa. Memorias del despojo y resistencias campesinas en la costa Caribe 1960 - 2010
- La masacre de Bahía Portete. Mujeres Wayuu en la mira

2011

- Mujeres y guerra. Víctimas y resistentes en el Caribe colombiano
- Mujeres que hacen historia. Tierra, cuerpo y política en el Caribe colombiano
- La huella invisible de la guerra. Desplazamiento forzado en la Comuna 13
- San Carlos. Memorias del éxodo en la guerra
- El orden desarmado. La resistencia de la Asociación de Trabajadores Campesinos del Carare (ATCC)
- La masacre de El Tigre. Un silencio que encontró su voz

2012

- Encuesta nacional ¿Qué piensan los colombianos después de siete años de justicia y paz?
- "Nuestra vida ha sido nuestra lucha". Resistencia y memoria en el Cauca indígena
- El Placer. Mujeres, coca y guerra en el Bajo Putumayo
- Justicia y paz ¿Verdad judicial o verdad histórica?
- Justicia y paz. Los silencios y los olvidos de la verdad
- Justicia y paz. Tierras y territorios en las versiones de los paramilitares

2013

- Recordar y narrar el conflicto. Herramientas para reconstruir memoria histórica
- ¡Basta ya! Colombia: memorias de guerra y dignidad
- Una verdad secuestrada. Cuarenta años de estadísticas de secuestro 1970 - 2010

- Una sociedad secuestrada
- La política de reforma agraria y tierras en Colombia. Esbozo de una memoria institucional
- Desafíos para la reintegración. Enfoques de género, edad y etnia
- Seminario experiencias internacionales en archivos de Derechos Humanos
- Huellas y rostros de la desaparición forzada (1970 – 2010)
- Caquetá: memoria y conflicto

2014

- Guerrilla y población civil. Trayectoria de las FARC 1949 – 2013
- Normas y dimensiones de la desaparición forzada en Colombia
- Entre la incertidumbre y el dolor: impactos psicosociales de la desaparición forzada
- Balance de la acción del Estado colombiano frente a la desaparición forzada de personas
- Hacer la guerra y matar la política. Líderes políticos asesinados en Norte de Santander
- Aportes teóricos y metodológicos para la valoración de los daños causados por la violencia
- Silenciar la democracia. Las masacres de Remedios y Segovia 1982 – 1997
- Yo aporto a la verdad. Acuerdos de contribución a la verdad y la memoria histórica
- Nororiente y Magdalena Medio, Llanos Orientales, Suroccidente y Bogotá DC. Nuevos escenarios de conflicto armado y violencia. Panorama posacuerdos con AUC
- Región Caribe, departamento de Antioquia, departamento de Chocó. Nuevos escenarios de conflicto armado y violencia. Panorama posacuerdos con AUC
- Archivos de graves violaciones a los DDHH. Elementos para una política pública
- Putumayo: la vorágine de las caucherías. Memoria y testimonio (2 volúmenes)
- "Patrones" y campesinos: tierra, poder y violencia en el Valle del Cauca (1960 – 2012)
- Recordar para reparar. Las masacres de Matal de Flor Amarillo y Corocito en Arauca
- San Carlos: memorias del éxodo en la guerra. Resumen
- La tierra en disputa. Memorias del despojo y resistencias campesinas en la costa Caribe 1960 - 2010. Resumen
- La huella invisible de la guerra. Desplazamiento forzado en la Comuna 13. Resumen
- Mujeres y guerra. Víctimas y resistentes en el Caribe colombiano. Resumen
- ¡Basta ya! Colombia: memorias de guerra y dignidad. Resumen
- Lucho Arango. El defensor de la pesca artesanal
- Ese día la violencia llegó en canoa… Memorias de un retorno: caso de las poblaciones palafíticas del complejo lagunar Ciénaga Grande de Santa Marta
- Comunicar en medio del conflicto. El asesinato de Eduardo Estrada y el silenciamiento de la comunicación comunitaria y el periodismo regional en Colombia
- Derecho penal y guerra. Reflexiones sobre su uso

- Cruzando la frontera. Memorias del éxodo hacia Venezuela. El caso del Río Arauca
- Textos corporales de la crueldad. Antropología forense y memoria histórica
- Memoria histórica en el ámbito territorial. Orientaciones para las autoridades territoriales
- Narrativas de vida y memoria
- Resumen Basta Ya en braille y macrocaracteres
- Yo aporto a la verdad. Contribuciones voluntarias
- Ça suffit ! Colombie: Mémoires de Guerre et dignité

2015

- Memorias, territorio y luchas campesinas
- Buenaventura: un puerto sin comunidad
- Caja de herramientas para gestores de archivos de derechos humanos, DIH y memoria histórica
- Pogue. Un pueblo, una familia, un río
- ¡Tiberio vive hoy!
- Guerra propia, guerra ajena. Conflictos armados y reconstrucción identitaria en los Andes colombianos. El Movimiento Armado Quintín Lame
- Con licencia para desplazar. Masacres y reconfiguración territorial en Tibú, Catatumbo
- Pueblos arrasados. Memorias del desplazamiento forzado en El Castillo (Meta)
- Una nación desplazada. Informe nacional del desplazamiento forzado en Colombia
- El legado de los ausentes. Líderes y personas importantes en la historia de El Salado
- Un viaje por la memoria histórica. Aprender la paz y desaprender la guerra
- Del ñame espino al calabazo
- Dignidad campesina y problema agrario en el Caribe colombiano - historia ilustrada-
- La palabra y el silencio. La violencia contra periodistas en Colombia (1977 – 2015)
- Petróleo, coca, despojo territorial y organización social en Putumayo
- Aniquilar la diferencia. Lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas en el marco del conflicto armado colombiano
- Crímenes que no prescriben. La violencia sexual del Bloque Vencedores de Arauca
- Limpieza social. Una violencia mal nombrada
- Yo aporto a la verdad. Acuerdos de contribución a la verdad y a la memoria histórica. Mecanismo no judicial de contribución a la verdad, la memoria histórica y la reparación, Ley 1424/2010. Resumen
- Desmovilización y reintegración paramilitar. Panorama posacuerdos con las AUC
- Rearmados y reintegrados. Panorama posacuerdos con las AUC
- Tu voz construye memoria

2016

- El derecho a la justicia como garantía de no repetición (2 volúmenes)
- Memorias de una masacre olvidada. Los mineros de El Topacio, San Rafael (Antioquia), 1988

- La maldita tierra. Guerrilla, paramilitares, mineras y conflicto armado en el departamento de Cesar
- Tierras y conflictos rurales. Historia, políticas agrarias y protagonistas
- Granada: memorias de guerra, resistencia y reconstrucción
- Desde el Carare la niñez y juventud siembra cultura de paz
- Esa mina llevaba mi nombre
- La justicia que demanda memoria. Las víctimas del Bloque Calima en el suroccidente colombiano
- Hasta encontrarlos. El drama de la desaparición forzada en Colombia
- Archivos para la paz: elementos para una política pública
- Tomas y ataques guerrilleros (1965 – 2013)
- Grupos Armados Posdesmovilización (2006 - 2015). Trayectorias, rupturas y continuidades
- Arquitectura, memoria y reconciliación. Concurso Público Internacional de Anteproyecto Arquitectónico para el Diseño del Museo Nacional de la Memoria
- Hilando memorias para tejer resistencias: Mujeres indígenas en lucha contra las violencias
- Basta ya! Colombia: Memories of War and Dignity

2017

- La guerra escondida. Minas Antipersonal y Remanentes Explosivos en Colombia
- Reconstruir y recordar desde la memoria corporal. Guía metodológica
- Caminos para la memoria. Orientaciones para la participación de las víctimas en los procesos misionales del Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH)
- Política pública de archivos de Derechos Humanos, memoria histórica y conflicto armado
- En honor a su memoria: víctimas del Bloque Norte de las AUC en el Caribe colombiano
- Ojalá nos alcance la vida. Historias de vida de personas mayores víctimas del conflicto armado colombiano
- Museo Nacional de la Memoria: un lugar para el encuentro. Lineamientos conceptuales y guion museológico
- Campesinos de tierra y agua. Memorias sobre sujeto colectivo, trayectoria organizativa, daño y expectativas de reparación colectiva en la región Caribe 1960 – 2015 (8 volúmenes)
- La tierra no basta. Colonización, baldíos, conflicto y organizaciones sociales en el Caquetá

Anexo 4: Formato de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Centro Nacional de Memoria Histórica	**SOLICITUD DE PQRSD**	CÓDIGO: SCI-FT-002 VERSIÓN: 002

DATOS DEL RECEPTOR DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA -PQRSD-

Fecha de recepción: Ciudad y fecha

Nombre del receptor:

Medio de recepción: Telefónicamente ☐ Ventanilla de radicación ☐ Internet ☐
Correo electrónico ☐ Otro ☐ Cuál? _____

DATOS DEL SOLICITANTE

Tipo de solicitud:	**Nombres y apellidos:**
Dirección:	**Correo electrónico:**
Ciudad:	**No. de teléfono:**
No. de celular:	**Es víctima del conflicto armado?:**

Nombre de la organización a la que representa. (en caso que aplique)

Mesa de participación de víctimas (en caso que aplica)

Medio por el cual quiere la respuesta (físico, correo, telefónica, otro)

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

OBSERVACIONES

Notas



Notas



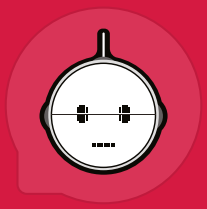
Notas



Notas

Notas

diseño:



redpet

Este documento tiene como propósito informar a las víctimas y a sus organizaciones, así como a los representantes de las Mesas de Participación Efectiva de las Víctimas, sobre los diferentes procesos, proyectos, mecanismos y escenarios que se vienen desarrollando en el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH), desde sus áreas misionales y grupos de trabajo, para promover su participación.

De la misma forma, el documento alberga el mandato misional del CNMH y la información necesaria que permite conocer los programas, planes y proyectos que se vienen desarrollando y a los cuales se pueden vincular.

Esperamos que el acceso a esta información fortalezca la generación de propuestas o iniciativas de las víctimas y sus organizaciones para que puedan articularse con la oferta institucional del CNMH, fortaleciendo de esta manera su participación efectiva.

ISBN: 978-958-8944-72-2

PROSPERIDAD SOCIAL

Centro Nacional de Memoria Histórica

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

International Organization for Migration (IOM)
The UN Migration Agency