
	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES	2
4. DESARROLLO	3
4.1 Viabilidad de implementar el mecanismo de la virtualidad para realizar entrevistas enfocadas al esclarecimiento	3
4.2 Necesidad de implementar el mecanismo de la virtualidad para realizar entrevistas enfocadas al esclarecimiento	4
4.3 Idoneidad de implementar el mecanismo de la virtualidad para realizar entrevistas enfocadas al esclarecimiento	6
4.4 Sugerencias/recomendaciones a tener en cuenta para lograr en las mejores condiciones el empleo de medios virtuales para llevar a cabo procesos de escucha.	8
4.5 ¿Entrevistas por escrito?: aportes por escrito	9
5. ANEXOS.....	11
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	11
7. RELACIÓN DE FORMATOS	12
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	12

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

INTRODUCCIÓN

“Mi oficio de escribir se reduce a editar voces que han sido distorsionadas, falsificadas, ignoradas. No puedo escribir una línea que, de alguna manera, yo no haya vivido. Por eso no escribo una sola sobre la tecnología de la comunicación, sobre la química o sobre la jurisprudencia. Escribir para mí es ir hasta mis confines guiado por la vida del que está al otro lado”

Alfredo Molano

1. OBJETIVO

Brindar al equipo de entrevistadores y entrevistadoras de la Comisión de la Verdad, orientaciones que apoyen su trabajo de escucha y acompañamiento a todas las personas que voluntariamente quieran aportar su testimonio para el esclarecimiento de la verdad relacionada con los hechos ocurridos en el marco del conflicto armado interno colombiano por medios virtuales.


2. ALCANCE

Este documento ofrece información clara, precisa y práctica para facilitar la apropiación de la metodología e interacción todas las personas que voluntariamente quieran aportar su testimonio para el esclarecimiento de la verdad relacionada con los hechos ocurridos en el marco del conflicto armado interno colombiano por medios virtuales

Este documento tiene como objetivo establecer criterios para el desarrollo de procesos de escucha por medios virtuales. Para esta reflexión se proponen tres niveles: (i) viabilidad de implementar el mecanismo, (ii) necesidad del mecanismo, (iii) idoneidad del mecanismo. Luego se presentarán algunas sugerencias/recomendaciones a tener en cuenta para lograr en las mejores condiciones el empleo de medios virtuales para llevar a cabo procesos de escucha. Al finalizar se presentan otros criterios para presentar aportes por escrito.

3. DEFINICIONES

Entrevista: Como entrevista entendemos en la Comisión el espacio de escucha y conversación que sostenemos con la víctima directa o la persona que haya sido testigo sobre hechos violentos ocurridos en el marco del conflicto armado.

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

Entrevista Virtual: Es un ejercicio de escucha de la Comisión de la Verdad, individual o colectivo, ajustado a medios electrónicos, realizada a través de un software que ofrezca videollamada o medios sincrónicos afines, a través de Internet o, en casos excepcionales donde no exista conexión, otros medios remotos.


4. DESARROLLO

4.1 Viabilidad de implementar el mecanismo de la virtualidad para realizar entrevistas enfocadas al esclarecimiento

Dada la situación de emergencia sanitaria que vive el país y el mundo por la pandemia del COVID 19, y las dificultades que esto supone para el trabajo de recolección de testimonios y fuentes primarias para el esclarecimiento, desde la Comisión de la Verdad se plantea como una medida alternativa provisional el uso de medios virtuales para realizar distintos tipos de entrevistas, como una medida excepcional para avanzar en el cumplimiento del mandato.

Los siguientes son criterios básicos, que necesariamente no son concurrentes y que deben ser valorados caso a caso y que además deben ser avalados por los coordinadores de núcleo, enfoque o de las oficinas territoriales:

- Que la entrevista sea importante casi indispensable para el trabajo que están adelantando tanto los núcleos temáticos como las territoriales y los enfoques.
- Que la contribución que pueda realizar esa persona sirva para contrastar, verificar o profundizar una versión que está siendo investigada por la Comisión, que permita identificar hallazgos en relación con hipótesis, casos, patrones o contextos explicativos.
- Que existen elementos que puedan prever que, si la entrevista no se realiza en las próximas semanas, la Comisión no pueda contar con el relato de esa persona.
- Que la decisión de realizar y/o retomar la entrevista por medios virtuales es **voluntaria** y puede ser suspendida si así lo decide la persona entrevistada.
- Que se prevea que la entrevista virtual con la persona no vaya a generar un impacto psicosocial importante y que en todo el caso el equipo psicosocial estará atento a ofrecer el acompañamiento o apoyo que se necesite. Se recomienda en los casos en que se evalúe una fuerte movilización emocional durante la entrevista, tener un contacto posterior y solicitar apoyo u orientaciones del equipo psicosocial.
- Que la persona a entrevistar se encuentre en un lugar con conexión a internet estable y que cuente con un espacio que ofrezca las máximas condiciones de seguridad y privacidad para entablar un diálogo fluido y tranquilo. Además, que la persona se comprometa a preservar la total confidencialidad del contenido de la entrevista.
- Que se envíe de manera previa, por correo electrónico, el consentimiento informado con quien se va a iniciar una entrevista, para que sea posteriormente leído en la entrevista virtual, y que la persona responda de manera clara e indubitable a cada una de las preguntas formuladas.


	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

A partir de la experiencia acumulada en el último mes, se ha logrado comprobar la Comisión cuenta con la infraestructura tecnológica para realizar las entrevistas bajo esta modalidad. Así mismo se ha establecido un protocolo de seguridad elaborado por el área de TIC en los siguientes términos:

- El acceso a las reuniones virtuales se hace por un portal web seguro, y estará controlada por quien la realiza, quien es el “dueño” de la reunión. Dicha persona debe tener habilidad con los aspectos técnicos de la plataforma y la grabación. Es probable que la fase inicial se alargue si hay cuestiones técnicas, por lo que se recomienda tener tiempo disponible.
- El protocolo de servicio será manejado directamente por el “dueño” de la reunión el cual expresamente indicará al personal de soporte técnico si requiere o no de su presencia virtual.
- La grabación de la entrevista podrá ser habilitada por el “dueño” de la reunión previa explicación del funcionario autorizado del área de TIC.
- El señor John Castillo del equipo de TIC es la persona autorizada para gestionar las solicitudes de entrevistas privadas, de tal manera que les garantice la absoluta confidencialidad de la misma.
- Se va a manejar una sala privada con contraseña que no será publicada y que solo la conoce la persona “dueña” de la reunión.
- La grabación de la entrevista o el audio queda en un repositorio de la Comisión, al cual tendrán acceso solo al funcionario que se autorice.
- Las condiciones mínimas de conectividad y capacidad de internet que deben tener el entrevistado para garantizar una calidad adecuada sugerida es la siguiente: Una cámara web integrada en el ordenador o conectada mediante USB. Auriculares, audífonos. Equipo de escritorio o portátil. Un procesador Intel i3, i5 o i7 de segunda generación de 2,2 GHz o un procesador AMD equivalente que admite video de alta definición. Una conexión de banda ancha de internet de 5,0 Mbps. Navegadores compatibles: Chrome, Mozilla® Firefox®, Microsoft® Edge®, Apple® Safari®.
- El equipo de TIC está dispuesto a realizar las orientaciones y capacitaciones técnicas que requiera el personal de la Comisión, especialmente los investigadores y documentadores respecto al uso de las salas virtuales. La capacitación de la formación es necesario agendarla. El señor John Castillo también es la persona designada para tal propósito.
- El límite de entrevistas simultáneas es de 5 salas, y se recomienda entrevistas de 2 a 4 personas incluyendo al entrevistado.

4.2 Necesidad de implementar el mecanismo de la virtualidad para realizar entrevistas enfocadas al esclarecimiento

Dentro de la ruta de investigación aprobada para el proceso de esclarecimiento, se ha previsto que el trabajo de escucha para el año 2020 se focalice en la documentación de aquellos aspectos sobre los cuáles tras el balance realizado en enero del presente año, se haya hecho evidente la existencia de vacíos. Pueden ser entrevistas sobre aspectos nuevos

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

o de profundización o contraste. También hay que estar disponibles para peticiones específicas de víctimas o testigos que quieran dar su testimonio.

Teniendo en cuenta que al 15 de abril la Comisión cuenta con un acervo de 84311 entrevistas registradas en el SIM, se ponen a consideración algunos aspectos que pueden contribuir a la reflexión frente a la necesidad de emplear este mecanismo virtual:

Del total de entrevistas antes señalado, a la misma fecha, han sido transcritas 2653 entrevistas, lo que representa 31,4% del total de las entrevistas, y de su contenido ha sido etiquetado 528 entrevistas, lo que representa 6,2% del total de las entrevistas, y de ellas 413, es decir un 80%, tienen un procesamiento completo (cuentan con transcripción, etiquetado y ficha electrónica diligenciada).


Frente al tipo de instrumento aplicado a la fecha del total de las entrevistas registradas, el 84,4% corresponden a entrevistas a víctimas, familiares y testigos; el 1,8% corresponde a actores armados, el 0,08% corresponde a corresponsables o terceros civiles. Además, el 6,9% a entrevistas a profundidad, el 4,4% corresponde a entrevistas colectivas, el 1,2% a entrevistas a sujetos colectivos, 0,36% corresponde a diagnósticos comunitarios, el 0,4% a historias de vida.

Como se evidencia, la Comisión cuenta con un volumen muy significativo de entrevistas y testimonios que le permiten focalizar el esfuerzo en el procesamiento y análisis de la información. También se han recibido aproximadamente 150 informes de diferentes sectores y organizaciones que son considerados como una fuente primaria que tiene prioridad para el análisis y que debe ser procesada por los diferentes equipos.

Esta información ilustra de manera general que los retos de documentación por el tipo del sujeto escuchado se encuentran en actores armados, niños, niñas y adolescentes, terceros civiles y sujetos colectivos. Siendo el sector de víctimas, familiares y testigos el que cuenta con mayor porcentaje de documentación dentro de las fuentes registradas en el sistema de información, aunque obviamente la centralidad de las víctimas y la cantidad de ellas en el país hacen que eso sea parte también de la consistencia y representatividad de la escucha

Estos aspectos no pretenden ser exhaustivos, ni agotar la identificación de la totalidad de vacíos respecto a la documentación existentes en la Comisión. Con esto, lo que se busca es evidenciar de manera general: (i) el volumen de información disponible para procesamiento y análisis y (ii) los retos por tipo de instrumento para entrevista, criterios que pueden contribuir a una reflexión más enfocada sobre qué aspectos son o no necesarios documentar, más allá de la identificación genérica de la necesidad de realizar entrevistas con apoyo de medios virtuales.

¹ Entrevistas a víctimas, familiares y testigos: 7122, entrevistas a actores armados: 159, entrevistas a corresponsables/terceros civiles: 7, entrevistas a profundidad: 589, entrevistas colectivas: 376, entrevistas a sujetos colectivos: 108, diagnósticos comunitarios: 31, historias de vida: 39. Fuente Módulo de captura del Sistema de Información Misional. Consulta en línea, realizada el 16 de abril de 2020 <https://sim3.comisiondelaverdad.co/expedientes/public/dash>

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
	Fecha Aprobación: 31/05/2021		

Ya en el marco de los planes de investigación territoriales, enfoques y de núcleos, con certeza habrá una identificación de vacíos que deberán ser valorados de manera particular en cada contexto.

Teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere como criterios para valorar la necesidad del uso de este tipo de medios virtuales:


- Revisión previa de las fuentes ya disponibles en el SIM para verificar la existencia del vacío específico y concreto de documentación. Incluyendo los Informes entregados a la Comisión.
- Identificación clara del aporte que se espera que dicha entrevista realice al proceso de esclarecimiento en un tema concreto y en el marco del plan de investigación.
- El interés del entrevistado que quiere dar su testimonio en estas condiciones, independientemente de todas estas circunstancias.
- Para los casos de personas responsables que acepten ser entrevistadas y se encuentren privadas de la libertad, la Comisión debe realizar los trámites que sean necesarios para garantizar que la persona permanezca durante toda la entrevista en un espacio íntimo y seguro, donde pueda hablar de manera tranquila y libre.

4.3 Idoneidad de implementar el mecanismo de la virtualidad para realizar entrevistas enfocadas al esclarecimiento


La emergencia sanitaria, ha limitado la posibilidad de escucha directa de las personas que aportan a la Comisión, por lo tanto, el uso de la virtualidad constituye una estrategia viable que contribuya a cubrir las necesidades concretas que se identifiquen relacionadas con vacíos específicos de información.

Teniendo en cuenta lo anterior frente a la viabilidad y la necesidad, se expondrán algunos aspectos que merecen ser ponderados en torno a las beneficios y limitaciones que representan frente al uso de medios virtuales para realizar entrevistas:

Aspecto	Beneficio	Limitaciones
Seguridad emocional	La virtualidad ofrece una distancia física entre la Comisión y la persona entrevista. En algunos contextos debido a la persistencia del conflicto armado, las personas pueden sentir mayor seguridad en realizar su aporte por este medio, evitando así desplazarse a un lugar en el cual pueden ser identificadas o señaladas.	<p>La virtualidad puede poner en riesgo que la entrevista sea una experiencia dignificante y significativa para el entrevistado.</p> <p>Un riesgo similar puede darse en los escenarios asociados a los ejercicios de diálogo social.</p> <p>Disminuye la posibilidad de brindar apoyo o contención para la persona entrevistada en caso de que la experiencia de contar su experiencia y ser escuchada desborde su</p>

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

		<p>tranquilidad, emocionalidad o su capacidad de autocontrol.</p> <p>Limita las condiciones de realizar un cierre de la entrevista adecuado que garantice condiciones de estabilidad para la persona que ha sido escuchada.</p> <p>La distancia física puede afectar la construcción de un ambiente de confianza entre el entrevistado y el entrevistador. Para los responsables, este es un factor clave para lograr calidad de información respecto a temas poco documentados.</p> <p>En el caso de hechos relacionados con violaciones como violencia sexual, tortura, el medio virtual puede resultar un mecanismo impersonal y bloquear los espacios de confianza para desarrollar la entrevista.</p> <p>En general expresar hechos, sensaciones, experiencias relacionadas con el dolor es complejo y un medio virtual puede especialmente en el caso de las víctimas inhibir o generar una sensación de distancia y poca confianza con el entrevistador/a.</p>
Seguridad de la fuente	La Comisión cuenta con la infraestructura para realizar entrevistas bajo la modalidad virtual, garantizando la seguridad de la fuente al interior de la Comisión.	No se cuenta con mecanismos garanticen que la entrevista no sea grabada y/o difundida por la persona entrevistada, lo cual afecta directamente, las garantías de confidencialidad y seguridad del proceso de esclarecimiento, siguiendo los criterios establecidos en el Decreto 588/17.
		La poca familiaridad por parte del personal de la Comisión con el manejo de la infraestructura virtual, puede generar problemas como: (i) inadecuada supervisión del cumplimiento del protocolo establecido por TIC para la realización de la entrevista; (ii) terceros escuchando la entrevista, fallas en la grabación de las entrevistas; (iii) ambiente de desconfianza sobre la seguridad u confidencialidad en la persona entrevistada.
Conectividad	El mecanismo virtual ofrece la posibilidad de comunicación inmediata y disponible las 24 horas del día.	Para lograr un diálogo fluido se requiere que la persona cuente con una conexión a internet adecuada, de lo contrario, la entrevista puede generar un efecto frustrante en la persona entrevistada, afectando su motivación para realizarla.
Condiciones ambientales	La persona debe elegir el contexto favorable en que se hará, teniendo en cuenta las condiciones del lugar en que se encuentra.	El ambiente en el cual se encuentren tanto la persona entrevistada como el entrevistador/a puede no ser el adecuado por: ruidos, terceros presentes, pocas

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

		condiciones de privacidad en el espacio físico para llevar a cabo la conversación.
Procesos de escucha ya iniciados por la Comisión	Facilita culminar entrevistas que se hayan iniciado antes de la emergencia sanitaria.	

4.4 Sugerencias/recomendaciones a tener en cuenta para lograr en las mejores condiciones el empleo de medios virtuales para llevar a cabo procesos de escucha.

En relación con la necesidad del mecanismo virtual


Se elabore una escala de riesgo que permita valorar la necesidad y viabilidad de la entrevista teniendo en cuenta entre otros elementos los siguientes: tipo de persona a entrevistar, temas a abordar, condiciones de riesgo de seguridad asociadas al tema o la calidad del entrevistado, sentido de oportunidad de un tema poco documentado, el acumulado que ya se tiene en poder de la Comisión, el tipo y número de entrevistas realizadas y procesadas por la Comisión. Este último criterio, aplica especialmente para entrevistas a víctimas, en donde la Comisión ya cuenta con un alto volumen de documentación.

Se sugiere que la persona encargada de supervisar este tipo de entrevistas (coordinador territorial y de núcleo o de enfoque) tenga en cuenta como criterios para determinar la viabilidad del uso de este mecanismo:

- Que se haya realizado una revisión previa de las fuentes ya disponibles en el SIM para verificar la existencia del vacío concreto en la documentación del tema clave para la investigación.
- Que se haya identificado de manera clara el aporte que se espera tener en materia de esclarecimiento de la entrevista a realizar, para esto, se pueden tener en cuenta los criterios establecidos en los lineamientos metodológicos en materia de esclarecimiento.

En relación con la Seguridad emocional

- Solicitar al equipo del enfoque psicosocial directrices frente a criterios concretos de cómo prever que la entrevista virtual no vaya a generar en el entrevistado un impacto psicosocial desmedido y la ruta a seguir en caso de que se requiera un apoyo al momento de realizar la entrevista.
- Como ya se señaló, se recomienda en los casos en que se evalúe una fuerte movilización emocional durante la entrevista, tener un contacto posterior y apoyarse en el equipo psicosocial.
- Mientras el equipo del enfoque psicosocial elabora unas sugerencias sobre los mínimos que se deben garantizar por parte del entrevistado y del entrevistador para

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

llevar a cabo la conversación, para cualquier consulta o apoyo puntual se pueden contactar con Olga Lucía Acevedo o Eduardo Martínez.

- Socializar dichas directrices con los investigadores de la Comisión para fortalecer la apropiación de las mismas.
- Sería valioso consultar la experiencia de trabajo del equipo de exilio, en particular las razones por las cuales en un contexto en el cual la virtualidad podría ser gran ayuda, han privilegiado la escucha directa y qué lecciones pueden aportar en este nuevo desafío que enfrenta la Comisión.

En relación con el consentimiento informado:

Se sugiere que el consentimiento informado debe ser enviado a la persona que será escuchado días antes de la entrevista para que lo conozca de manera previa. Grabar al iniciar la entrevista, la lectura del consentimiento informado y la expresión inequívoca por parte de la persona entrevistada de su autorización para llevar a cabo la entrevista. Incorporar para este tipo de entrevistas como parte integral del consentimiento informado, una cláusula en la cual la persona entrevistada de manera clara y expresa manifieste que conoce y acepta que la entrevista virtual es confidencial y que el contenido de la misma tiene como única finalidad aportar al proceso de esclarecimiento de la Comisión y que se compromete a no grabar, ni difundir por ningún medio la conversación.

Formalización y plan de trabajo


Por último, si se decide que se quiere hacer el contacto con una persona para proponerle la entrevista virtual, es importante formalizarle los criterios más importantes para su desarrollo. En ese sentido, se anexan tres modelos de cartas que pueden ser adaptadas según las circunstancias. El primero es para continuar con entrevistas que ya se habían iniciado; el segundo, es para iniciar una entrevista y el tercero es para iniciar una entrevista con comparecientes ante la JEP.

4.5 ¿Entrevistas por escrito?: aportes por escrito

Aunque la Comisión definió que la escucha por intermedio de entrevistas es oral, es pertinente preguntarnos si ahora mientras se supera la emergencia de la pandemia es posible hacer entrevistas de manera escrita. No es lo ideal puesto que las respuestas a un cuestionario carecen de la espontaneidad de una entrevista cara a cara, no es posible contra preguntar de manera directa y tampoco es viable garantizar que el entrevistado no reciba ayuda o asesoría para responder las preguntas.

En ese sentido, se formulan dos alternativas para recibir aportes por escrito:


- Una posibilidad es informarle a la persona que tiene la posibilidad de presentar un caso conforme a los criterios ya establecidos por la Comisión o si se trata de un grupo colectivo de personas que también puede presentar un informe conforme a la metodología ya señalada para tal fin.
- Otra posibilidad es que se le pueda enviar a la persona un cuestionario de manera previa para que responda por escrito.

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

En términos estrictos estas dos posibilidades no son una entrevista. La primera posibilidad es la de casos o informes con que ya cuenta la Comisión. La segunda debe ser calificado más como un aporte por escrito a los objetivos y mandatos de la Comisión.

La posibilidad de que una persona responda a un cuestionario escrito puede ser una herramienta complementaria que debe ser evaluada y decidida por los coordinadores de núcleo, enfoque o de las oficinas territoriales. Para tal efecto se sugieren los siguientes criterios, algunos de ellos similares a los recomendados para las entrevistas virtuales:

- Que la información con que cuenta la persona sea importante y casi indispensable para el trabajo que están adelantando tanto los núcleos temáticos como las territoriales y los enfoques.
- Que la contribución que pueda realizar esa persona sirva para contrastar, verificar o profundizar un aspecto o temática que está siendo investigada por la Comisión, que permita identificar hallazgos en relación con hipótesis, casos, patrones o contextos explicativos.
- Que existan elementos que puedan prever si la persona no hace el aporte a la Comisión, aunque sea por medio escrito, la Comisión no contará con la contribución de dicha persona.
- Que no sea posible realizar la entrevista de manera virtual.
- Que la decisión de responder un cuestionario escrito es **voluntaria**, que se entiende como una contribución con la Comisión pero que en ningún momento reemplaza la entrevista.
- Que se le envíe de manera previa, por correo electrónico oficial de la Comisión, una comunicación en la que se le proponga esta posibilidad de aporte a la Comisión. En dicha comunicación se le debe indicar a la persona lo siguiente: i) que su aporte es **voluntario**; ii) que se entiende como una contribución con la Comisión pero que en ningún momento reemplaza la entrevista y si lo prefiere, una entrevista puede realizarse con posterioridad de manera presencial una vez se supere la emergencia sanitaria; iii) que se compromete a garantizar la total confidencialidad del contenido tanto de las preguntas como de las respuestas.
- Que si la persona responde de manera favorable se debe elaborar el cuestionario. Este debe ser lo más preciso posible y estar dirigido de manera concreta a los temas centrales que buscamos que dicha persona nos aporte. Para la formulación de las preguntas se podrán tener en cuenta las sugerencias incorporadas en las distintas guías de entrevistas elaboradas por la Comisión.
- Lo importante de una entrevista o un documento por escrito es la autenticidad. Si bien en una entrevista oral, la interacción y la espontaneidad pueden contribuir a ella, en una respuesta a un cuestionario las respuestas pueden matizarse más, pero también limitarse o ponderarse en función de otras cosas, o consideraciones de otros. Si existen sesgos posibles en las respuestas o temas que se consideran muy relevantes pueden estar mediatizados por alguno de estos sesgos, y por esta razón, las respuestas deben ser posteriormente analizadas teniendo en cuenta los mismos. Igualmente, las preguntas, y el diseño global del propio cuestionario debe estar diseñado pensando en limitar las posibilidades de dichos sesgos. Este cuestionario debe ser revisado y aprobado por los coordinadores de núcleo, enfoque o de las oficinas territoriales.

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

- Elaborado el cuestionario se le debe enviar a la persona también por el email oficial de la Comisión, sugiriéndole un tiempo prudencial para que responda.
- Junto con el envío del cuestionario, se debe anexar el consentimiento informado que se adjunta con este documento (como se puede observar, es casi idéntico al consentimiento que se viene utilizando para las entrevistas). Sobre este particular a la persona se le debe informar lo siguiente: i) el propósito del consentimiento; ii) que le debe dar respuesta a cada una de las preguntas formuladas, incluyendo el nombre, la identificación y la fecha); iii) que la Comisión está dispuesta a aclararle cualquier duda o pregunta en relación con su contenido, ya sea por email o telefónicamente; iv) que las respuestas positivas al consentimiento se entienden como una aceptación clara y unívoca de contribución con la Comisión de la Verdad; v) que debe guardar total confidencialidad acerca de la información que suministra a la Comisión, so pena de las acciones legales aplicables y de que su participación no sea certificada por la Comisión.
- Una vez recibida la respuesta se debe coordinar con el SIM para que la misma sea incorporada al sistema de la Comisión. Para tal efecto, el SIM debe desarrollar dentro del módulo de captura una sección específica para el ingreso y resguardo de este tipo de aportes.
- Se debe considerar la posibilidad de que por escrito se le requiera nuevamente a la misma persona aclaraciones, contra preguntas o nuevas solicitudes de información. Esto solo se debe hacer si la persona está dispuesta de manera voluntaria a hacerlo y también se debe contar con el aval de los coordinadores de núcleo, enfoque o de las oficinas territoriales.

Con todas estas sugerencias, se sugiere que cada núcleo, oficina territorial o enfoque elabore un plan de trabajo de las entrevistas virtuales y aportes por escrito. Se reitera que si tienen preguntas técnicas se pueden comunicar con John Castillo, si tiene preguntas sobre lo psicosocial se pueden comunicar con Olga Lucía Acevedo o Eduardo Martínez, si tienen preguntas sobre entrevistas a responsables se pueden comunicar con Tatiana Navarrete, si tienen preguntas sobre el consentimiento informado con Miguel Osorio, si tienen preguntas más generales o quieren formular comentarios o sugerencias con Liliana Rincón.


5. ANEXOS

ANEXO 1. Modelo para comunicaciones sobre entrevistas virtuales

ANEXO 2. Orientaciones logísticas para la realización de entrevistas virtuales

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento para la toma de entrevistas de la Comisión de la Verdad

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

7. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F4.G1.GC	Consentimiento Informado para contribuir con aportes por escrito a la Comisión de la Verdad y autorización para el tratamiento de datos personales
F3.G1.GC	Consentimiento Informado para contribuir con la Comisión de la Verdad y autorización para el tratamiento de datos personales

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio

ANEXO 1. MODELO PARA COMUNICACIONES SOBRE ENTREVISTAS VIRTUALES

Ejemplo 1.


Asunto: Invitación a retomar la entrevista de aporte a la verdad por medios virtuales

Señor(a) xxxx,

Reciba un cordial saludo de parte de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición.

Como parte de su compromiso con el esclarecimiento de la verdad sobre el conflicto armado en Colombia, Usted inició un proceso de entrevista con la Comisión que no ha culminado. Consideramos que su aporte es fundamental para el esclarecimiento de hechos, víctimas y dinámicas de violencia, responsabilidades, impactos y afrontamientos del conflicto armado colombiano, así como para la elaboración del informe final que deberemos entregar al país. Por eso, lo invitamos a retomar de manera voluntaria y virtual las sesiones de entrevista pendientes.

Dada la situación de emergencia sanitaria que vive el país y las dificultades que esto supone para nuestro trabajo, desde la Comisión de la Verdad hemos planteado alternativas virtuales temporales que nos permitan avanzar en el cumplimiento del mandato, entre ellas la posibilidad de continuar con los aportes individuales a la verdad por medio de videollamadas. Para ello, la Comisión ha tomado previamente las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los criterios de confidencialidad y seguridad que este tipo de entrevistas requieren.

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

Es importante advertir que la decisión de retomar la entrevista por medios virtuales es voluntaria y puede ser suspendida si así lo decide. Si Usted lo prefiere, las sesiones de entrevistas pueden continuarse presencialmente una vez se supere la emergencia sanitaria. En caso de que decida reanudar su aporte a la verdad de forma virtual es necesario que Usted se encuentre en un lugar con conexión a internet estable que le brinde las máximas condiciones de seguridad y privacidad para entablar un diálogo fluido y tranquilo. Además, de parte de la Comisión, requerimos de forma inexorable la total confidencialidad del contenido de la entrevista.

Quedamos atentos a su respuesta.

Ejemplo 2.

Asunto: Invitación a iniciar la entrevista de aporte a la verdad por medios virtuales


Señor(a)

Xxxx

Reciba un cordial saludo de parte de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la no Repetición.

La Comisión de la Verdad es un mecanismo extrajudicial y, en consecuencia, sus actividades no tienen carácter judicial, ni servirán para la imputación penal o administrativa ante ninguna autoridad jurisdiccional. Es decir, que no tiene facultades judiciales, por lo que no puede juzgar o condenar a nadie, ni es la entidad encargada de la reparación a las víctimas. Adicionalmente, la información que reciba o produzca la Comisión no podrá ser trasladada por ésta a autoridades judiciales para ser utilizada con el fin de atribuir responsabilidades en procesos judiciales o para tener valor probatorio, ni las autoridades judiciales podrán solicitársela. La Comisión tiene el mandato principal de esclarecer y promover el reconocimiento de:

1. Prácticas y hechos que constituyen graves violaciones a los derechos humanos y graves infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH), en particular aquellas que reflejen patrones o tengan un carácter masivo, que tuvieron lugar con ocasión del conflicto armado, así como la complejidad de los contextos y las dinámicas territoriales en las que estos sucedieron.
2. Las responsabilidades colectivas del Estado, incluyendo del Gobierno y los demás poderes públicos, de las FARC-EP, de los paramilitares, así como de cualquier otro grupo, organización o institución, nacional o internacional, que haya tenido alguna participación en el conflicto, por las prácticas y hechos a los que se refiere el numeral anterior.
3. El impacto humano y social del conflicto en la sociedad, incluyendo el impacto sobre los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, y las formas diferenciadas en las que el conflicto afectó a las mujeres, a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos mayores, a personas en razón de su religión, opinión o creencias, a las personas en situación de discapacidad, a los pueblos indígenas, a las comunidades campesinas, a las poblaciones afrocolombianas, negras, palenqueras y raizales, al pueblo ROM, a la población LGBTI, a las personas desplazadas y exiliadas o víctimas del conflicto que se encuentren en el exterior, a los defensores y las defensoras de derechos humanos,

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

sindicalistas, periodistas, agricultores y agricultoras, ganaderos y ganaderas, comerciantes y empresarios y empresarias, entre otros.

4. El impacto del conflicto sobre el ejercicio de la política y el funcionamiento de la democracia en su conjunto, incluyendo el impacto sobre los partidos y movimientos políticos y sociales, en particular los de oposición.

5. El impacto del conflicto sobre quienes participaron directamente en él como combatientes y sobre sus familias y entornos.

6. El contexto histórico; los orígenes y múltiples causas del conflicto, teniendo en cuenta como insumo los informes de la Comisión Histórica del Conflicto y sus Víctimas, entre otros.

7. Los factores y condiciones que facilitaron o contribuyeron a la persistencia del conflicto, teniendo en cuenta como insumo los informes de la Comisión Histórica del Conflicto y sus Víctimas, entre otros.

8. El desarrollo del conflicto, en particular la actuación del Estado, de las guerrillas, de los grupos paramilitares y el involucramiento de diferentes sectores de la sociedad.

9. El fenómeno del paramilitarismo, en particular sus causas, orígenes y formas de manifestarse; su organización y las diferentes formas de colaboración con esta, incluyendo su financiación; así como el impacto de sus actuaciones en el conflicto.


10. El desplazamiento forzado y despojo de tierras con ocasión del conflicto y sus consecuencias.

11. La relación entre el conflicto y los cultivos de uso ilícito, la producción y la comercialización de drogas ilícitas, y el lavado de activos derivados del fenómeno del narcotráfico.

12. Los procesos de fortalecimiento del tejido social en las comunidades y las experiencias de resiliencia individual o colectiva.

13. Los procesos de transformación positiva de las organizaciones e instituciones a lo largo del conflicto.

Dada la situación de emergencia sanitaria que vive el país y las dificultades que esto supone para nuestro trabajo, desde la Comisión de la Verdad hemos planteado alternativas virtuales temporales que nos permitan avanzar en el cumplimiento del mandato, entre ellas la posibilidad de iniciar los aportes individuales a la verdad por medio de videollamadas. Por eso, lo invitamos a iniciar de manera voluntaria y virtual el proceso de entrevista. Para ello, la Comisión ha tomado previamente las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los criterios de confidencialidad y seguridad que este tipo de entrevistas requieren.

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

Es importante advertir que la decisión de iniciar la entrevista por medios virtuales es voluntaria y puede ser suspendida si así lo decide. Si Usted lo prefiere, las sesiones de entrevistas se pueden iniciar presencialmente una vez se supere la emergencia sanitaria.

En caso de que decida comenzar su aporte a la verdad por medios virtuales es necesario que Usted se encuentre en un lugar con conexión a internet estable que le brinde las máximas condiciones de seguridad y privacidad para entablar un diálogo fluido y tranquilo.

Además, de parte de la Comisión, requerimos de forma inexorable la total confidencialidad del contenido de la entrevista.

Quedamos atentos a su respuesta.


ANEXO 2. ORIENTACIONES LOGÍSTICAS PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES

1. SOLICITUD DE SALAS PARA ENTREVISTA VIRTUAL.

- Debes enviar la solicitud desde un correo de la Comisión a john.castillo@comisiondelaverdad.co, con copia a soporte.TIC@comisiondelaverdad.co
- El requerimiento lo debes realizar de lunes a viernes **con mínimo 24 horas** de anticipación y hasta las 5:00 p.m.
- Deja claro que se solicita la sala para una entrevista
- Señala un nombre de la entrevista (preferiblemente un nombre corto).
- Indica la fecha de la entrevista.
- Determina la hora de inicio y la hora de terminación de la entrevista.
- Menciona cuántas personas aproximadamente estarán conectadas en la entrevista.
- Señala el **Código de entrevistador** de quien va a realizar la entrevista y la cargará al módulo de Captura. Se hace necesario este paso, pues en ocasiones quien pide la sala no es la misma persona que realiza la entrevista.
- Informa que requieres **grabación** del espacio solicitado.
- Si por algún motivo no se usó la **sala virtual**, envíale un correo a john.castillo@comisiondelaverdad.co informando sobre la cancelación y de esta manera permitir que otra área pueda utilizarla.

2. DESARROLLO DE LA ENTREVISTA VIRTUAL

- En la fecha y hora de la entrevista, el personal de Soporte TIC encargado de la sala verificará que esté la persona que pide el espacio, junto con la o las personas entrevistadas. Una vez verifica con el solicitante que los participantes están listos, se da inicio a la grabación y abandona la sala para el desarrollo de la entrevista, con condiciones de seguridad y privacidad.
- Se recomienda no manipular la configuración de la sala, especialmente pausar la grabación de la entrevista, pues no se puede asegurar la reanudación e integridad del audio o video de los archivos grabados.

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC
			Fecha Aprobación: 31/05/2021

- Se debe realizar la lectura del Consentimiento Informado, y debe quedar en el audio de la entrevista la aceptación a las preguntas sobre el Consentimiento Informado y la Autorización para el tratamiento de datos personales.
- Se recomienda además leer el documento (haz clic sobre el título para acceder) **Criterios para la realización de entrevistas virtuales y aportes por escrito** (ubicado en el Módulo de Captura - Sección “Guías y Documentos”), para indicaciones y recomendaciones adicionales a tener en cuenta con respecto a las entrevistas virtuales.
- Una vez finaliza la entrevista y se abandona la sala, el personal de Soporte TIC detiene la grabación y organiza los archivos a compartir.

3. EL CONSENTIMIENTO INFORMADO Y LAS ENTREVISTAS VIRTUALES


- Se ha realizado una modificación al **Consentimiento Informado**, para que se incluya de manera expresa el compromiso a no grabar o divulgar la información compartida a través de canales virtuales por parte de la persona entrevistada, para el caso de las entrevistas virtuales. Este consentimiento informado se puede descargar a través del enlace: **Consentimiento Informado** (que encuentras en el Módulo de Captura - Sección “Guías y Documentos”).
- En lo posible, se debe realizar la firma digital del Consentimiento Informado. Si no es posible, se recomienda diligenciar un consentimiento informado con las respuestas de la persona entrevistada, y adjuntarlo al realizar la carga en el Módulo de Captura.

4. ARCHIVOS DE RESPALDO Y LA CARGA DE INFORMACIÓN AL MÓDULO DE CAPTURA

- Soporte TIC proveerá un enlace a Drive con dos archivos: un archivo en video, y uno en audio .mp3, con el fin de realizar la carga de la información en el Módulo de Captura por parte del entrevistador. El archivo tendrá por nombre **la fecha y el Código de Entrevistador**, esto para tener control y seguimiento sobre lo compartido. Te recomendamos revisar que el audio corresponda a la entrevista realizada previo a la carga en el Módulo de Captura.
- Una vez el entrevistador ingresa la información de la entrevista al Módulo de Captura, sube el audio y realiza la verificación de la información cargada, la persona que solicitó la sala debe comunicar a john.castillo@comisiondelaverdad.co que la entrevista fue cargada al Módulo de Captura, para proceder a su **borrado seguro** en el Drive.

5. TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES

Si deseas contar con el servicio de **transcripción automatizada** (diferente a la tarea que realizan los analistas transcritores del SIM y que se usa preferiblemente para casos que requieran con urgencia contar con un documento de transcripción), debes dejar expreso en el momento en que se solicita la sala y la grabación que también requieres la transcripción. Esta se proveerá en la misma carpeta en la que reposan los archivos de audio y video.

	GUÍA PARA LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS VIRTUALES Y APORTES POR ESCRITO		
	Proceso: Gestión del Conocimiento	Versión: 1	Código: G13.GC Fecha Aprobación: 31/05/2021

6. ENTREVISTAS TELEFÓNICAS

Se recomienda siempre utilizar las salas virtuales de la Comisión como **principal método seguro** para realizar las entrevistas, considerando que la comunicación telefónica o por otros medios presenta inconvenientes en su registro y aumenta los riesgos en la privacidad de la información.

Sin embargo, debido a la situación de conectividad y acceso a equipos y redes de cómputo, la modalidad virtual no es una opción en el cien por ciento de los casos a nivel nacional. Como una solución alternativa, SIM plantea la posibilidad de hacer uso de la opción que ofrece la cuenta corporativa de la Comisión a través de Google Meet. En este caso, la **responsabilidad** de grabar la entrevista queda en manos de quien crea la reunión en Meet, y se puede proceder así:

- Si el entrevistado no tiene acceso a Internet y únicamente cuenta con línea telefónica, puedes establecer comunicación a través de Google Meet, mediante la opción “Unirse por teléfono o Número de acceso” que aparece al agendar la cita en el calendario. Esta opción provee un número telefónico y un PIN para que la persona pueda conectarse a la reunión a través de llamada mediante un celular o un teléfono fijo.
- Al iniciar la entrevista, Google Meet permite que esta sea grabada directamente desde la plataforma generando un archivo con la información en drive al terminar la reunión.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Liliana Rincón	Profesional de la Dirección de Conocimiento	31/05/2021
Revisó	Carlos Martin Berinstain	Comisionado	31/05/2021
Aprobó	Diana Britto	Directora de Conocimiento	31/05/2021