

Manual de Procesos Comunicativos, Autoprotección y Seguridad

Introducción

Líderes y lideresas lesbianas, gais, bisexuales y trans enfrentan situaciones de riesgos asociadas a prejuicios relacionados con su orientación sexual, identidad y/o expresión de género diversa. Estos riesgos, en muchas ocasiones, se presentan a través de los medios de comunicación y redes sociales, y en algunos escenarios son propiciados desde el ejercicio de los mismos liderazgos, por la falta de medidas de seguridad y autoprotección en los controles aplicados a los procesos comunicativos. La ausencia de un manejo adecuado de información sensible en el acompañamiento de casos de violencia a personas LGBT y el uso sin las debidas precauciones de las redes sociales, son ejemplos de acciones que dan lugar a riesgos a partir del interés de generar mayor impacto a través de medios de comunicación y redes sociales, omitiendo el análisis del tipo y la calidad de la información, los efectos nocivos que esto puede causar en los colectivos, organizaciones, ciudadanos y ciudadanas beneficiarias de estos procesos de liderazgo, activismo y participación en procesos colectivos o de visibilidad.

Por ello es importante que, para un adecuado y eficaz ejercicio del liderazgo, activismo y participación en procesos colectivos o de visibilidad, se tengan pautas claras en materia de seguridad y autoprotección para la utilización de herramientas comunicativas, a fin de un desarrollo positivo del trabajo colectivo y con ello mitigar los riesgos a los que se ven expuestos líderes y lideresas.

La apropiación de estas recomendaciones resultará con la mitigación de los riesgos a los que se ven expuestas las personas con orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género diversas, sobre todo cuando nos referimos a personas que ejercen actividades de liderazgo social en las zonas donde ha existido violencia o conflicto armado por parte de opositores, y en algunos casos de indiferencia de actores con quienes deberían existir espacios de articulación.

Comprendiendo que en muchos de los territorios de Colombia hacen y han hecho presencia diferentes actores armados, los cuales han permeado muchas de las esferas de la sociedad, se hace necesaria la toma de medidas de autoprotección por personas que se apartan del orden de género y sexualidad hegemónicos.

Al identificar las diferentes situaciones de riesgos en los procesos comunicativos a los que diariamente se ven expuestos, se expondrán una serie de recomendaciones sobre el uso correcto de las comunicaciones, su utilidad para la mitigación de riesgos y las históricas barreras para acceder a servicios de seguridad y protección del Estado.

De lo anterior surge la necesidad de contar con un manual integral de insumos que contribuyan al empoderamiento en conocimiento de rutas de protección, las cuales son indispensables en la finalidad de plantear estrategias de autoprotección y mitigación de riesgos.

Manual de Procesos Comunicativos, Autoprotección y Seguridad.

¿Qué es un manual y para qué sirve?

Un manual es un instrumento importante en cuanto a que de forma detallada y concisa imparte unas prácticas correctas y descripción de actividades de realización de un trabajo en particular, así como las rutas y operaciones a realizar para la prevención y mitigación de riesgos.

De acuerdo a lo conceptuado por Duhalt K.M. un manual es:

“Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos u organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”¹

Por su parte el presente manual está diseñado para fortalecer los liderazgos, el activismo y la participación en procesos colectivos o de visibilidad en territorios permeados por violencia contra lideresas y líderes sociales LGBT que, desde un trabajo organizativo o no, deben procurar por el uso adecuado de procesos comunicativos, el empleo de herramientas comunicativas para la autoprotección y el conocimiento de rutas de protección para la atención de distintas situaciones de riesgos.

Así mismo, este manual se focaliza en los riesgos diferenciados de personas LGBT que atienden a escenarios de peligro asociados a violencias basadas en el prejuicio y la discriminación, a través de información recopilada mediante jornadas de formación dirigidas al diagnóstico de riesgo, mapeo de actores, entrevista de percepción sobre el contexto territorial y riesgos asociados población LGBT realizadas en los municipios de Montería, Montelibano, Puerto Libertador , Caucasia y Segovia con apoyo del Programa de Derechos Humanos de USAID, pero que dan cuenta de la situación general de la población LGBT en cuanto a los procesos comunicativos.

¹ K.M. Duhalt. *Los manuales de procedimiento en las oficinas públicas*. UNAM. Mexico. p. 20.

En este manual se encontrará un diseño de estrategias de autoprotección, que se nutre de las experiencias de liderazgos, activismo y participación, de la gestión de los procesos comunicativos asociados al desarrollo de sus objetivos y a fines misionales propios de cada organización o colectivo, y que al mismo tiempo, se emplea como herramienta para la minimización de escenarios de riesgos. Por ello resulta vital el conocimiento en rutas de acceso a servicios de protección del Estado y manejo de segundas estrategias para la superación de barreras propias de la interacción con las instituciones y los agentes del Estado.

¿Qué son los procesos comunicativos?

La comunicación es el proceso a través del cual transmitimos y recibimos ideas, información, mensajes y demás, a través de palabras, gestos o medios de comunicación.

Cuando nos hablamos de los procesos comunicativos, nos referimos al conjunto de actividades encaminadas a la transmisión e intercambio de datos e información, para lo cual se hace necesario contar con al menos dos sujetos, ello es el emisor y el receptor:

Se conoce como proceso comunicativo, por lo tanto, al conjunto de actividades vinculadas a este intercambio de datos. Dicho proceso requiere de, al menos, un emisor y de un receptor. La definición de estos dos elementos de la comunicación podrá ser definido de la siguiente manera:

*“El **emisor** envía ciertas señales (un texto escrito, palabras, un gesto) para difundir un mensaje; cuando estas señales llegan al **receptor**, éste debe decodificarlas para interpretar el mensaje. El proceso contempla una “devolución” del mensaje, a través de la cual el receptor se convertirá en emisor, y viceversa.²”*

En lo que refiere a la organizaciones y colectivos sociales, los procesos comunicativos tienen un papel muy importante, en cuanto a que es a través de

² Do Campo Spada, D. *Curso General de Comunicación*. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:RHVVRYJpm00J:www.komunicacion.com.ar/CdeCO_Unidad_2_EmisoryReceptor.pdf+&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=co

esta que se logra una visibilización de las luchas y procesos de incidencia en los que se encuentran las personas, más aun en lo que se refiere a las personas LGBT que estando en una sociedad heteronormada, en la que en muchas ocasiones se ven obligados a guardar silencio sobre lo que piensan, sienten y sufren; se convierten entonces, los procesos comunicativos en la única o de las pocas ventanas de expresión de las personas LGBT y de dar a conocer los procesos que se adelantan en pro de los derechos de esta población.

En estos procesos comunicativos, es de vital importancia el contexto, como elemento de la comunicación, en tanto que las circunstancias o situaciones que sucedan al rededor del emisor, permearan la creación del mensaje, es aquí donde las organizaciones y colectivos en calidad de emisores, deberán obrar con cautela en relación a la información que se transmite, el lenguaje utilizado y siempre pensando en crear el impacto más favorable a la organización o colectivo.

Términos Claves

- *Personas LGBTI*: Sigla que agrupa a las personas que se reconocen como gays, lesbianas, bisexuales, trans e intersex. A la vez es una categoría de incidencia política desde donde es posible hacer luchas y exigibilidad de derechos.
- *Orientación sexual*: Se refiere a la atracción erótico afectivo hacia personas del mismo sexo, sexo contrario o de ambos sexos. Cuando se habla de gays, lesbianas, bisexuales o heterosexuales, se hace referencia a las orientaciones sexuales.
- *Identidad de género*: Es las maneras de sentirse frente al género, la forma de auto determinarse y presentarse frente a los demás, está referido concretamente a aquellas personas en las que su construcción de identidad no está en sintonía con el género asignado al sexo anatómico con el que nacieron, como lo son las personas trans.
- *Expresión de género*: Se refiere no sólo al cómo se siente una persona frente al género, sino a la manera en que expresa ese sentir a través de unos roles referidos a lo masculino y femenino, y que trascienden lógicas binarias de masculino=hombre, femenino=mujer. En ese sentido, es un error establecer relaciones binarias y deterministas entre orientación sexual y expresión de género, puesto que ello se expresa en una trama de posibilidades y roles, donde no necesariamente 'el parecer indica el ser.

Glosario

- **Seguridad.**

Cuando hablamos de seguridad nos referimos al respeto y protección de múltiples derechos como la vida, la libertad, la integridad, entre otros.

Para las organizaciones sociales la seguridad se entiende como la libertad de la que gozamos en la realización de acciones y en las reales garantías de tener una vida digna en nuestro entorno.

- **Autoprotección.**

La autoprotección se traduce en la acción que ejecuto para propender por el bienestar propio, lo que va a dar como resultado una eliminación o mitigación de riesgos.

Esta se refiere a las formas de cuidarse y esta encamina a fortalecer en ciudadanos y ciudadanas, capacidades de autocuidado y bienestar, que se traducirán en acciones a prender para evitar afectaciones a la seguridad personal y colectiva.

- **Riesgo.**

El riesgo es una posible ocurrencia de algo que tendría un impacto negativo o no deseado en la persona o la sociedad que lo identifica.

Con esta palabra se hace una descripción desde la racionalidad, sobre la posibilidad o probabilidad de sufrir una carga de negativo de algo o por alguien. Para la identificación de un riesgo se deberá verificar que este contenga dos componentes: La probabilidad real de que ocurra una situación de connotación negativa y el tamaño de ese resultado.

En los procesos comunicativos, las organizaciones y colectivos sociales se ven expuestos a diferentes tipos de riesgos que van desde la sobre-

exposición de la vida personal u organizacional por los medios de comunicación, el sexting, bullying, la exposición a ser objeto de amenazas y señalamientos, la pérdida de información valiosa, susceptible y/o confidencial para la organización y colectivo, entre otras que se desarrollaran en el presente manual.

- **Redes sociales.**

Las redes sociales son una herramienta que permite la socialización entre personas, paralelo a la socialización de manera física, dado de que esta se realiza de manera virtual.

Cada tipo de red ofrece una manera concreta o principal de relacionarse con los miembros que la forman, sin desconocer que además de manera principal de relacionarse existan otras que procuran hacerlas más atractivas a los usuarios, por ejemplo, WhatsApp a través de mensajería principalmente, pero también se permite el envío de fotos, videos, audios, contactos, Instagram a través de fotos inicialmente, ampliado al envío de mensajes, comentarios a las fotos, videos de corta duración y recientemente con audios.

CAPITULO I

Seguridad de los procesos comunicativos

Los procesos comunicativos han presentado un avance y diversificación con la llegada de la internet, lo que se traduce en la creación y utilización de diferentes medios de comunicación. Este tipo de procesos son una herramienta importante para el fortalecimiento de los liderazgos sociales. Pero estos medios representan, al tiempo, un reto en la manera en que vienen utilizados como herramientas comunicativas, pues más allá de abrir espacios de interacción e interlocución, conllevan algunos peligros al exponer gran cantidad de información sensible que se debe poder controlar. En esto radica la importancia de la seguridad de los procesos comunicativos.

Los líderes y lideresas sociales a través de sus colectivos y organizaciones, deben responder a los retos tecnológicos, que implican efectivizar el activismo y la incidencia política, por lo que las organizaciones y colectivos, deben asumir estrategias de seguridad y autoprotección para la mitigación de los riesgos y propiciar a través de esto una interacción de lenguajes y espacios diversos, que arroje como resultado el fortalecimiento de estrategias como el autocuidado, la identidad digital, tanto en lo colectivo y como individual.

Para contribuir al empoderamiento de personas con orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género diversas y al desarrollo de la sociedad inclusiva, se requiere que los líderes y lideresas LGBT apliquen en sus actividades cotidianas estrategias de comunicación para interactuar con las personas LGBT y con aliados y aliadas en la defensa de Derechos humanos. Al respecto, estas estrategias deben tener en cuenta que la información publicada en medios de comunicación no será recibida exclusivamente por personas LGBT, sino también por la sociedad en general; por ello, surge la necesidad de un lenguaje positivo, propositivo, y con la finalidad de desarrollar los objetivos de la organización o colectivo.

Por otra parte, hay elementos que caracterizan a las organizaciones, que son utilizadas para establecer una distinción entre las organizaciones de personas LGBT existentes, dichos elementos serian:

1. Una finalidad existente y conocida por todos/as las/los miembros de la organización o colectivo.
2. Una distribución equitativa de roles y tareas a realizar.
3. Una división en lo posible de los poderes formales para toma de decisiones y representaciones oficiales.
4. La duración de la organización, que ha de ser indeterminada y que corresponde a la misión y objetivos a desarrollar permanentemente, los medios de comunicación utilizados, la coordinación y manejo de estos y por último el control de resultado.

Así mismo tiempo, es importante que tengamos ciertas claridades en lo que respecta a los procesos comunicativos, especialmente en lo referente a ciertos conceptos como información y comunicación, para que, en relación a esta diferenciación, sepamos qué estrategias de seguridad aplicar, cuando nos referimos a transmisión de información o de comunicación.

Estas se diferencian en cuanto al objetivo perseguido y no en la estructura de los datos que se transmite, “la información remite simplemente a la transmisión (emisión y recepción) de conocimientos estructurados, mientras que la comunicación consistiría en intercambios de información con objeto de cambiar el comportamiento de los otros”³.

Para ello debemos tener claro lo expresado por Costa, cuando manifiesta que: *“el ser de la organización y el cómo actúa y cómo comunica lo que es y hace, es infinitamente más importante que lo-que-hace”* (Costa, 2001).

El acceso a internet a través del teléfono móvil, la descarga de audio y video, y demás herramientas comunicativas que posibilitan el almacenamiento e intercambio de información y comunicación por medio de sistemas digitales son fortalezas que modifican el esquema tradicional por medio de los cuales las organizaciones y colectivos ponían en conocimiento de las personas sus actividades, logros, dificultades y todo tipo de actuaciones que se llevan en cambio en marco de los liderazgos, el activismo y la participación colectiva.

³ Weiss citado por, Bartoli, 1992: p. 69

Esta variedad de estrategias y procesos comunicativos contribuyen a la interacción e incidencia generada por grupos y colectividades LGBT, además de que con ello es posible activar un posible sistema de alarmas en el eventual caso de encontrarse expuesto a una situación de riesgo. La labor de los grupos y colectivos de la comunidad LGBT que sobresalen por su rol social y político implica un necesario acompañamiento de su red de apoyo, tanto institucional como ciudadana, para poder activar diferentes rutas de protección y de acceso a la justicia.

CAPITULO II

Gestión de herramientas comunicativas para la seguridad y autoprotección (mitigación de riesgos)

Para mitigar los riesgos se deben establecer estrategias de seguridad en la medida de que muchos líderes y lideresas guardan en su poder información confidencial de ciudadanos/as, sobre todo en lo que a defensa de Derechos humanos se refiere. Así las cosas, sería una herramienta para aplicar medidas de protección y seguridad del inmobiliario tecnológico con que se cuenta para hacer efectivas la comunicación, sean estas personales o de la organización, dado que el ámbito de la seguridad no sólo responde a la necesidad de proteger al individuo sino también a la institución y al colectivo.

De allí que resulta acertado proteger los equipos y los usuarios, mantener las actualizaciones del software y antivirus, como prácticas adecuadas en la gestión de herramientas comunicativas para la seguridad y autoprotección. Se protegerá de este modo el entorno informático de la organización, sus miembros y la comunidad mitigando los riesgos a que están expuestos. A continuación, se exponen y desarrollan recomendaciones a tener en cuenta.

- **Protección y prevención de los equipos**

En lo que respecta a los equipos de trabajo de las organizaciones y colectivos se debe hacer énfasis en diferenciar cuales corresponden al inmobiliario organizacional y cuales al personal de cada líder o lideresa que forman parte del colectivo.

De allí se hace necesaria una protección más radical en lo organizacional por la información manejada, sin descuidar lo que siendo personal guarda relación con el trabajo, dado que son administrados por líderes y lideresas.

Así las cosas, se recomienda no descargar actualizaciones de programas o aplicaciones de sitios web públicos sin tener certeza de la seguridad del sitio, fijarse siempre en los comentarios y puntuación

otorgada por usuarios a diferentes tipos de aplicaciones y comentarios en sitios web.

En materia de buenas prácticas, en lo referente a la protección de los equipos y la información contenida en este, se recomienda una restricción en la utilización de equipos de carácter organizacional, es decir que no todas las personas puedan tener acceso a este y a la información contenida allí, ya que puede ser susceptible de ser copiada por personas inescrupulosas y con intenciones en contra de la organización o colectivo, y con ello de sus lideresas y líderes.

Así mismo, se podrá evitar el incremento de riesgos si adoptamos prácticas de autoprotección como la utilización de contraseñas seguras y realizar cambios de las contraseñas regularmente. En los casos en que una persona diferente al colectivo o la organización requiera de la utilización de los equipos, es preferible que existan cuentas, usuarios y equipos con restricciones.

- **Seguridad y autoprotección de correos electrónicos**

Es importante que líderes y lideresas LGBT incorporen en los hábitos organizacionales medidas proactivas que eviten los ataques a través de los correos electrónicos, dado que este medio de comunicación es uno de los más utilizados para las interacciones entre sociedad civil e institucionalidad, y donde en muchas ocasiones se haya información confidencial de personas que han sido víctimas de violencia de cualquier tipo.

Se recomienda en lo posible no registrar los correos por medio de los cuales se trate información confidencial o sensible en sitios web desconocidos como páginas de pornografía, citas en línea, chats, entre otros; de hacerlo, aumentará la posibilidad que el correo quede guardado en lista de spammers⁴.

⁴ Individuos o empresas dedicados al envío masivo de correos no deseados o también llamados *spams*.

De tal manera, como medida de autoprotección es recomendable que los correos electrónicos tengan claves seguras y que sean cambiadas con una periodicidad de 3 meses, así se evitará la intromisión de usuarios no deseados y con ello compartir información de reserva.

Tener en cuenta que las entidades bancarias no solicitan información sobre claves de cuentas u otro tipo de datos confidenciales a través del correo electrónico, por ello, al recibir un correo de esta naturaleza lo recomendable es ignorarlo y borrarlo a fin de minimizar los riesgos de infiltración.

- **Seguridad y autoprotección en redes sociales**

Primordialmente, hay que tener mucha cautela con la información que se maneja siendo cuidadoso en la información y datos que se publicará en redes sociales. Es recomendable no dejarse llevar por la efusividad de los momentos para poder seleccionar cual es la información que se publicará, procurando siempre que ello genere un impacto agradable y de beneficio para la organización, con la cautela de no revelar información que pueda ser utilizada con propósitos maliciosos.

Por ello, es preferible no publicar información confidencial en estas redes, tales como fotos de eventos de participación de víctimas o personas que consideren que su seguridad puede estar en riesgo, ubicaciones de lugares de homosocialización, esto debido a que si bien lo que se busca es la interacción con un público masivo, podríamos dejar expuestos las víctimas o ciudadanxs participantes de actividades susceptibles de seguimientos, hostigamientos, persecuciones, amenazas y demás situaciones de riesgo.

Si se busca tener evidencia física de actividades de la organización, se recomienda que se haga un trabajo de estudio y elección cuidadosamente antes de publicar mensajes, fotografías, videos o audios que se publicarán, para evitar hacer pública las identidades e historias personales de personas LGBT sin su consentimiento, dado que

muchas de las personas con las que realizamos las actividades de empoderamiento son víctimas de violencia o discriminación.

Cuando se trate de redes sociales de las organizaciones o colectivos en defensa de derechos de las personas LGBT, es importante que exista una delimitación entre cuales son las redes personales y cuales las organizacionales, ya que estas últimas deberán ser usadas para la consecución de los fines y objetivos, y la visibilización del colectivo u organización. Así las cosas, no es viable publicar fotos o información de carácter personal a través de estas redes organizacionales, y evitar rotundamente ciertas prácticas que podrían ser generadoras de riesgo como sexting o bullying por las redes de la organización o colectivo. En caso de presentarse estas situaciones se recomienda ignorar cualquier mensaje que contengan material pornográfico y hacer los reportes pertinentes en las administraciones de los sitios web y redes sociales.

En las redes personales de líderes y lideresas, evitar poner información muy personal, ubicaciones, fotografías, que puedan dar lugar a un seguimiento o ubicación. Del mismo modo, se recomienda tener cierto grado de privacidad, como, por ejemplo, tener la posibilidad de aceptar las solicitudes de personas que puedan ver el contenido de las publicaciones y rechazar a quienes no conocemos o no deseamos en nuestras redes sociales, además de ello debemos establecer claves de seguridad y cambiarlas con una periodicidad de al menos 3 meses.

De encontrarse en situaciones de riesgo en redes sociales, se recomienda guardar las evidencias que resulten, mediante una captura de pantalla, a fin de formular las denuncias o trámites pertinentes, donde se pueda evidenciar la identificación o nombre de usuarios del autor o la persona a denunciar. Asimismo, las redes sociales tienen espacios en los cuales los usuarios pueden denunciar a otros o a publicaciones si las considera ofensivas o inapropiadas que inciten al odio, discriminatorias, a las violaciones de derechos humanos, a la violencia.

- **Seguridad en mensajería instantánea**

Cuando hablamos de mensajería instantánea nos referimos a aquella forma de comunicación que se produce en tiempo real, aun cuando las personas interlocutoras se encuentren separadas por miles de kilómetros, entre ellas encontramos el WhatsApp, los mensajes de texto, el Messenger, Skype, entre otras.

Debido a la inmediatez de la información, este tipo de comunicación ha tomado un auge importante que ha hecho que cada vez sean más las personas que utilicen estos medios para comunicarse.

En lo que a organizaciones y colectivos LGBT se refiere, estas aplicaciones de mensajería instantánea constituyen el medio, que acompañado herramientas tradicionales como el “voz a voz” o el perifoneo, diversifican y nutren las convocatorias a eventos, marchas, formaciones y demás actividades relacionadas con los fines mismos de los liderazgos sociales.

En este tipo de medios de comunicación se propicia la creación y participación en grupos de mensajería en los cuales todas las personas opinan en relación a diversos temas; cuando ello suceda a través de medios de una organización o colectivo, se recomienda establecer normas de convivencia digital en grupos y redes sociales, y así evitar cualquier la ocurrencia de situaciones de violencia ya sean físicas o verbales.

Como ejemplos de normas que se pueden establecer al momento de la creación de los grupos, podríamos mencionar el respeto como base fundamental de cualquier proceso de comunicación en que se escucharán las opiniones, propuestas o sugerencias de cualquiera de las/los miembros, el manejo de un vocabulario adecuado, evitar el envío de material pornográfico y siempre tratar temas referentes a la promoción y protección de derechos de las personas con orientación sexual, identidad y expresión de género diversa, procurando el

adecuado manejo y protección de la identidad digital de los colectivos, organizaciones y sus respectivos líderes y lideresas.

Es vital, además no compartir información confidencial y/o sensible a través de estos medios de comunicación como mecanismo de autoprotección personal y colectiva.

Esta medida de seguridad cobra mayor intensidad dado que por tratarse de personas LGBT y siendo esta una población históricamente vulnerada, se manejan información respecto a las luchas, tanto desde lo personal como desde lo colectivo, que podrían poner en riesgo la seguridad, vida e integridad personal al abrir la posibilidad a la interceptación de comunicaciones.

Además de ello, toda la información al ser expuesta a personas inescrupulosas puede ser utilizada para dañar la imagen de las organizaciones y colectivos, y sus respectivos líderes y lideresas, y en el peor de los casos, ser fuente para la comisión de delitos

- **Seguridad y protección del almacenamiento de datos**

En los liderazgos sociales, en el activismo y en la participación de procesos colectivos, sobre todo en aquellos que están en proceso de consolidación, es importante el almacenamiento de información tanto física como digital. La información de colectivos y organizaciones cumple las veces de verificador de las actividades propuestas y desarrolladas en los liderazgos sociales, así que la pérdida masiva de información genera un vacío considerable. Todas estas muestras físicas del trabajo realizado generan un incentivo en las personas para seguir en el trabajo social, generando aceptación por las buenas prácticas adoptadas y una reflexión de los elementos que han de ser más para corrección que para juzgamiento.

En vista de la importancia de la identidad digital de los liderazgos sociales, se hace necesario que, dentro de la organización o colectivo, se asignen funciones para el almacenamiento y custodia de la información a una persona específica, quien será el guardián de la información documental y fotográfica relevante para los procesos de la organización o colectivo.

CAPITULO III

Rutas de servicios de protección por parte del Estado

Entendiendo los riegos particulares que sufren las personas LGBT y sus históricas barreras para acceder a servicios del Estado, da lugar a la necesidad de integrar en el manual insumos que contribuyan al empoderamiento en conocimiento de rutas de protección, las cuales son indispensables en la finalidad de plantear estrategias de seguridad, autoprotección y mitigación de riesgos.

- **Ruta para la atención de homicidio o feminicidio, sea consumado o en grado de tentativa**

Si hablamos de la comisión del delito de homicidio o feminicidio en grado de tentativa es impórtate que primeramente se dirija a la víctima a la institución prestadora del servicio de salud más cercana, de lo cual se deberá guardar la evidencia elementos materiales probatorios como la historia clínica de las lesiones sufridas por el acto delictivo. En este caso los operadores de salud estarán obligados a reportar cualquier incidente considerado como tentativa de homicidio o feminicidio, a las autoridades competentes.

En caso de haber ocurrido un homicidio o feminicidio se recomienda a familiares de la víctima, testigos, líderes y lideresas, y en general a cualquier miembro de la sociedad dar aviso inmediato a la ocurrencia de los hechos en la Fiscalía asignada para Actos Urgentes.

- **Ruta para situación de amenazas, hostigamiento y persecución**

Si se considera que se es o se ha sido víctima de amenazas⁵ u, hostigamiento⁶ a través de cualquier de los medios de comunicación, ya sea a nivel personal, familiar y colectivo, con el fin de ejercer terror o zozobra, se deberá poner en aviso de las autoridades competentes para efectivizar la protección inmediata, esto es Fiscalía General de la Nación, a la Unidad de Reacción Inmediata o la Casa de Justicia, para que se adelanten las acciones pertinentes por cada de las instituciones para minimizar los riesgos de consumación de hechos y para realizar las investigaciones pertinentes a fin de judicializar a quien se considere al actor de las conductas punibles.

Es importante que paralelo a la denuncia penal instaurada se proceda a realizar el trámite ante a la Unidad de Protección Nación para acceder a los servicios protección y de prevención de ocurrencia de una situación de riesgo a la vida y la integridad de la persona.

- **Ruta de solicitud de medidas de protección ante la Unidad Nacional de Protección.**

Si nos encontramos en una situación de riesgo en la se encuentra en riesgo nuestra seguridad, vida, integridad personal, entre otros derechos, podemos acudir a la Unidad Nacional de Protección para solicitar medidas de protección por parte del Estado quien en virtud de sus fines debe proteger la vida de las personas y garantizar la convivencia pacífica⁷.

⁵ El que por cualquier medio atemorice o amenace a una persona, familia, comunidad o institución, con el propósito de causar alarma, zozobra o terror en la población o en un sector de ella. Artículo 347 Ley 599 de 2000.

⁶ El que promueva o instigue actos, conductas o comportamientos constitutivos de hostigamiento, orientados a causarle daño físico o moral a una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, por razón de su raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación. Artículo 134B Ley 599 del 2000.

⁷ Constitución Política de Colombia. Artículo 2.

Así las cosas, quienes funjan como “*representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas*”⁸, serán objeto de protección de la UNP al encontrarse en riesgo y/o amenaza como consecuencia directa de sus funciones o en razón de su cargo.

Para ello, se presenta solicitud que deberá contener formulario de inscripción al programa de prevención y protección de la UNP, acompañado de la cedula de ciudadanía y el certificado de existencia del colectivo u organización a la que pertenece o representa. De no contar con este certificado, el Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendación de Medidas verificará el reconocimiento social de la organización o colectivo.

La documentación deberá ser presentada ante la UNP más cercana o enviarla al correo electrónico correspondencia@unp.gov.co; posterior a ello, el caso será asignado a un funcionario que analizara y valorara la situación de riesgo, propondrá la implementación de medidas para contrarrestar los factores de riesgo y las amenazas a través de la hoja de ruta, que especificará las entidades involucradas, las responsabilidades específicas, los tiempos y los planes de ejecución de las medidas de protección a las que hubiere lugar.

- **Ruta de atención de autoprotección en situaciones de violencia intrafamiliar**

En los casos en los que nos encontráramos expuestos a una situación de riesgo, por abuso o maltrato físico o verbal por parte de un miembro

⁸ Decreto 4912 de 2011. Artículo 6.

de la familia, debemos considerar este como el delito de violencia intrafamiliar⁹.

Al encontrarnos en una situación de este tipo debemos acudir inmediatamente a presentar la denuncia correspondiente a la Fiscalía General de la Nación o a la Policía Nacional, quienes trabajan articuladamente, a la Casa de Justicia y a la Comisaria de Familia habilitada en el territorio (si la hubiere), quienes darán el trámite correspondiente para la protección y prevención de situaciones similares, que pongan en riesgo nuestra vida e integridad personal.

Igualmente se recomienda acudir a las entidades prestadoras de servicios de salud para recibir asistencia médica y psicológica.

Los hechos que constituyan la consumación del delito de violencia familiar deben ser denunciados bien sea ante Fiscalía General de la Nación quien es el órgano competente para adelantar la investigación para dar inicio al proceso penal, o ante la Comisaria de Familia o la Casa de Justicia del territorio, quienes deberán remitir las denuncias a la Fiscalía General de la Nación, para que realice el trámite correspondiente, en que además se brindara asesoría y tratamiento psicológico, social, jurídico y médico-legal que se requiera..

- **Ruta de atención en situaciones de riesgo de violencia sexual**

La violencia sexual es el abuso basado en el género, según lo Declaración para la Erradicación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, y que es poco denunciado debido a que no es reconocido como violencia por algunas mujeres, dado que nuestro contexto sociocultural esta violencia ha sido normalizada y minimizada, creando por el contrario en las mujeres un sentimiento de vergüenza y de auto culpabilidad.

⁹ El que maltrate física o psicológicamente a cualquier miembro de su núcleo familiar. Artículo 229 de Ley 599 de 2000

En contraposición a ello, se deben adoptar medidas de seguridad y autoprotección a las cuales acudir al verse inmersas en esta situación, para ello se debe concientizar a las personas de los beneficios del acompañamiento de las redes de apoyo construidas y la búsqueda de atención médica, acceso a la justicia y protección por parte de las autoridades.

En relación a la atención médica, es importante que lo más pronto posible nos acerquemos a los prestadores de salud más cercanos dentro de las 72 horas seguidas a la violencia sexual, para que podamos contar con el tratamiento médico especializado y psicosocial con enfoque diferencial pertinente, en el que se garantice un servicio adecuado a las necesidades de una persona de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género diversa, que ha sido víctima de violencia sexual.

El personal médico tratante está obligado a guardar confidencialidad de estos casos y a poner en conocimiento a las autoridades competentes a fin de garantizar el acceso a la justicia. Aquí la denuncia ante la fiscalía es vital y puede ser presentada de manera verbal o escrita, podremos dar información referente a los hechos, el lugar de ocurrencia, la identidad, modus operandi del autor del delito, y cualquier dato o información que se deba tener en cuenta al investigar el caso.

- **Ruta de atención en situaciones de discriminación**

Las personas con orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género diversas se encuentran expuestas a diferentes situaciones que ponen en riesgo su derecho a la igual y libertad de expresión, constituyéndose el delito de discriminación¹⁰, cuando por ejemplo nos limitan a dar y recibir expresiones de afecto en público, la asistencia a instituciones educativas, entre otras, por razón su orientación sexual o su identidad de género. En casos de discriminación contamos con dos

¹⁰ El que arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación. Artículo 134A de la Ley 599 de 2000.

rutas por activar, las cuales tienen fines diferentes y varían de acuerdo a la pretensión de la víctima del delito. 1) Denuncia penal: Para activar esa ruta se deberá presentar ante la Fiscalía General de Nación, de manera escrita o verbal, la descripción de los hechos, la fecha, lugar, identificación del responsable y todo cualquier dato que sea importante para la investigación. En esta ruta se persigue la investigación y juzgamiento del responsable de la comisión de los hechos ante las autoridades penales. 2) Acción de Tutela: A través de este mecanismo constitucional se pretende salvaguardar los derechos fundamentales de las personas; así las cosas se presentará escrito con los requerimientos especificados en el ordenamiento jurídico, en el que se ponga en conocimiento del juez constitucional competente los hechos, pretensiones y pruebas de los hechos que constituyen actos de discriminación para que la autoridad constitucional mediante un fallo resuelva tutelar los derechos fundamentales de la víctima y ordene acciones pertinentes finalización de la vulneración y la reparación moral de la víctima

Rutas de denuncias o reportes en redes sociales.

En cuanto a las redes sociales, presentaremos rutas de denuncias o reportes de material fotográfico y comentarios en tres de las redes sociales más utilizadas para la divulgación de información, esto es WhatsApp, Facebook e Instagram.

- **Facebook:** La red social Facebook, con el fin de fomentar que las personas se expresen en un entorno seguro, ha establecido un manual denominado “Normas Comunitarias” con políticas basadas en el principio de la seguridad, por ello ofrece opciones como bloquear, dejar de seguir u ocultar personas y publicaciones, denunciar perfiles, fotos, videos, publicaciones, comentarios, anuncios, eventos y más.

Para hacer uso de esto, debemos dar clic en la parte inferior derecha seleccionar la opción “Denunciar”. Seguido a esto la

administración de la plataforma estudiará el caso y procederá a eliminar cualquier contenido que transgreda las “Normas Comunitarias”.

- **Instagram:** Esta red social por su parte te permitirá denunciar cuentas, fotos y videos; para esto tendremos dos opciones que dependerá de si tenemos o no cuenta activa en Instagram, las cuales se presentaran a continuación: 1) Si no tenemos cuenta activa debemos entrar a la opción “Servicio de Ayuda” y seleccionar la opción “Reporta infracciones a nuestras normas comunitarias”, para lo que debemos llenar un formulario muy sencillo y con preguntas claras referentes a la denuncia. 2) Si contamos con cuenta activa, debemos dirigirnos a las opciones y seleccionar la opción “Reporta infracciones a nuestras normas comunitarias”.

Instagram también nos permitirá denunciar perfiles que suplanten nuestra identidad en la red; debemos enviar el reporte a la administración a través de un formulario proporcionado en la cuenta en la cual debemos suministrar toda la información tendiente a validar que nuestra identidad es la real, esto se podrá hacer a través de la copia del documento de identidad.

- **WhatsApp:** Si bien WhatsApp es un servicio de mensajería instantánea, no da opciones también ofrecidas en redes sociales como denunciar usuarios y grupos, a fin de ofrecer un entorno de comunicación seguro. Por ello a través de los reportes y de un estudio de caso ha permitido se bloqueen las cuentas de personas inescrupulosas que utilizan esta aplicación para el envío de spam (mensajes no deseados), realizar amenazas, estafas, extorciones y cualquier otro tipo de conducta considerada como un delito.

Para ello, al recibir un mensaje de un usuario desconocido, en la parte inferior de la pantalla, aparecerá una opción “Reportar

Spam” que permitirá reportar y además bloquear al usuario o grupo en mención.

RECOMENDACIONES FINALES.

| | |
|---|--|
| Protección de los equipos. | <ul style="list-style-type: none">• Hacer una distinción en lo que corresponde a los equipos inmobiliario organizacional y al personal.• Guardar con recelo la información confidencial de la organización.• No descargar actualizaciones de sitios de los cuales no tengamos certeza de su seguridad.• Permitir el acceso a los equipos de la organización o colectivo, solo a personas autorizadas.• Utilización de contraseñas seguras.• Realizar constante cambio de las contraseñas. |
| Seguridad y protección de los correos electrónicos | <ul style="list-style-type: none">• No registrar correos electrónicos de carácter organizacional o por medio de los cuales se maneje información sensible, en páginas web de contenido pornográfico, citas en línea, chats, entre otros.• Establecer claves seguras a los correos electrónicos y que estas sean cambiadas con una periodicidad de 3 meses.• No suministrar información como claves de cuentas bancarias a través de correos electrónico.• Si se reciben correos electrónicos solicitando información confidencial, se recomienda ignorarlo. |
| Seguridad y autoprotección en redes sociales | <ul style="list-style-type: none">• Tener mucho cuidado en la información a publicar, procurando siempre que el impacto que esta produzca sea positivo.• No publicar información confidencial en estas redes, fotos de eventos de participación de víctimas o personas que |

| | |
|--|--|
| | <p>consideren que su seguridad puede estar en riesgo, ni ubicaciones de lugares de homosocialización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hacer pública la identidades e historias personales de personas LGBT sin su consentimiento previo. • Delimitar las redes sociales organizacionales, de las redes sociales personales. • No publicar fotos o información de carácter personal a través de estas redes organizaciones. • Evitar prácticas que podrían ser generadoras de riesgo como sexting o bullying por las redes de la organización o colectivo. • Guardar todo tipo de evidencia que dé cuenta de agresiones o situaciones de riesgo a través de redes sociales. <p>Redes personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar publicar información muy personal, como ubicaciones, fotografías, que puedan dar lugar a un seguimiento. • Tener privacidad en las cuentas y así poder verificar quien ven nuestra información. |
| <p>Seguridad en mensajería instantánea</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer normas de convivencia digital en grupos y chats. • No compartir información confidencial y/o sensible a través de estos medios de comunicación, como mecanismo de autoprotección personal y colectiva. |
| <p>Seguridad y protección del almacenamiento de datos</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Asignar funciones a una persona de la organización o colectivo, de la custodia y el almacenamiento interno y externo de la información importante para la organización tanto interna como externamente (USB o Disco Duro). |