



Ruta hacia la protección

Proyecto para fortalecer rutas de protección de las organizaciones defensoras de DD. HH., realizando las actividades que presenta el Programa Somos Defensores en su manual por medio de una herramienta digital y análoga

Proyecto de Grado

Juan Sebastián Ariza Londoño
Daniel Alberto Fiesco Marín

Bogotá D. C., 2019

Ruta hacia la protección

Proyecto para fortalecer rutas de protección de las organizaciones defensoras de DD. HH., realizando las actividades que presenta el Programa Somos Defensores en su manual por medio de una herramienta digital y análoga

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al
título de:

Diseñador Digital y Multimedia

Director:

Andrés Felipe Parra Vela

Línea(s) de énfasis:

Tecnologías para la producción multimedia

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Facultad de Ingeniería y Arquitectura
Programa de Diseño Digital y Multimedia
Bogotá D. C., 2019

Aval del Proyecto

Firma del Director(a) de proyecto de grado

Firmas de los jurados



Bogotá D. C., diciembre de 2019

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca respeta los conceptos académicos emitidos por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura a través de sus proyectos de investigación y no se hace responsable de su contenido.

Las ideas expresadas en los citados trabajos no constituyen compromiso institucional y son responsabilidad exclusiva de cada autor.

Atentamente,

HERNANDO CARVAJAL MORALES
Decano Facultad de Ingeniería y Arquitectura

JUAN SEBASTIÁN ARIZA L. DANIEL ALBERTO FIESCO M.
Estudiante Estudiante



ÉTICA, SERVICIO Y SABER

Dedicatoria

*A mi madre Sonia Londoño, a mi padre Jesús Ariza y a mi hermano
Andrés Ariza por su apoyo durante el proceso.*

Juan Sebastián Ariza Londoño

*A mis abuelos, Olga Bernal y Alfredo Marín, a mi madre Yamile
Marín Bernal, a mi tía Sandra Patricia Marín Bernal por el apoyo
constante a pesar de las dificultades.
A Cristian Ortega, Juan Cristancho y Leonardo Bermudez por sus
palabras tan motivadoras.*

Daniel Alberto Fiesco Marín

Agradecimientos

Al equipo de trabajo del Programa Somos Defensores, Leonardo Díaz y Sebastián Herrera, quienes siempre estuvieron dispuestos a colaborar y brindar la información precisa para la construcción de este trabajo.

A los profesores, Andrés Felipe Parra Vela, Dario Gonzalez Gonzalez y Freddy Chacón Chacón que solucionaron dudas y ayudaron en momentos de incertidumbre.

Ruta hacia la protección

“Hay hombres que luchan un día y son buenos. Hay otros que luchan un año y son mejores. Hay quienes luchan muchos años y son muy buenos. Pero hay los que luchan toda la vida, esos son los imprescindibles”
B. Brecht

Resumen

El proyecto “Ruta hacia la protección” surge desde una profunda preocupación sobre la crisis humanitaria que vive actualmente Colombia. El recrudecimiento de la situación de conflicto hace emerger el dolor como ser humano a causa del asesinato de personas sólo por dedicar su vida a defender sus territorios, su cultura, su género y sus derechos. Esta vulneración a ellos y a las comunidades amenazadas, que además parece detener sus luchas, es completamente desoladora.

En ese sentido, es fundamental comprender que el esfuerzo de comunidades y profesionales para la creación de protocolos y rutas de protección para líderes sociales es extenuante y responde a diferentes razones relacionadas con los territorios y con agentes externos. Por todo lo anterior la creación de herramientas que faciliten el desarrollo de estas actividades, se convierte en una tarea importante. Así, el aporte que se pretende hacer desde el presente proyecto, es crucial en este momento para la construcción de paz.

Se utiliza una metodología híbrida entre User Experience y el Método de Proyección, a través de las cuales se logra caracterizar al usuario y al consumidor, así como proponer una solución pertinente que involucra un producto análogo y una multimedia que apoyan a los talleristas del Programa Somos Defensores

Un concepto importante que se resalta, identificado en la voz de los mismos expertos, es la participación activa de la comunidad para el desarrollo de las tareas en los talleres que se realizan. Debido a esto, una de las actividades principales, llamada Cartografía Social, se realiza de forma análoga; y las otras, Matriz y Termómetro de Riesgo, se incorporan dentro la multimedia que dirige el tallerista.

Se puede concluir con que la problemática entorno a los líderes sociales es muy amplia, hay demasiadas consideraciones por entender. Aunque los integrantes de diversos colectivos empatizan con la situación que atraviesan estas personas, pareciera que no existe un interés real por lo que hay que seguir trabajando en ello. De hecho, existen diversos campos relacionados con DD. HH., en las que otras investigaciones podrían efectuar un aporte para generar un impacto mayor.

Palabras clave:

Líder social, lideresa, persona defensora.

Línea(s) de profundización:

Herramientas multimedia y análoga para el desarrollo de talleres pedagógicos.

Abstract

The “Ruta hacia la protección” project arises from a deep concern about the humanitarian crisis that is currently experience in Colombia. The resurgence of the conflict situation causes pain as a human being because of the murder of people just for dedicating their lives to defending their territories, their culture, their gender and their rights. This violation to them and to the threatened communities, which also seems to stop their struggles, is completely devastating.

At this way, is essential to understand that the efforts of communities and professionals to create protocols and protection routes for social leaders are strenuous. This responds to different reasons related to the territories and to external agents. For all the above, the creation of tools that improve the development of these activities, became an important task. Therefore, the contribution that pretend to be made from the present project is crucial at this time for the construction of peace.

It uses a methodology hybrid between User Experience and Projection Method, through which the user and consumer were characterized, as well as propose a relevant solution that involves an analog product and a multimedia that supports the Somos Defensores Program’s workshop leader.

An important concept that stands out, identified in words of the experts themselves, is the active participation of the community for the development of tasks in the workshops. Due to this, one of the main activities, called Social Cartography, was carried out analogically; and the others, Matrix and Risk Thermometer, in the multimedia directed by the workshop leader.

We can conclude that the problematic around the social leaders is very wide; there are too many considerations to understand. While, the members of various groups empathize with the situation that this people go through, it looks like no exists a real interest, which is why we must continue working on it. In fact, there are various fields related to Human Rights, in which others investigations could contribute to generate a higher impact.

Keywords:

Social leader, leader, right defenders.

Research lines:

Multimedia and analog tools for the development of pedagogical workshops.

Tabla de contenido

Aval del Proyecto.....	4
Dedicatoria.....	7
Agradecimientos	8
Resumen	11
<i>Abstract</i>	13
Tabla de contenido	15
Listado de figuras	19
Listado de tablas.....	20
Listado de anexos.....	21
Capítulo 1. Formulación del proyecto	22
1.1 Introducción	23
1.2 Justificación	24
1.3 Definición del problema	27
1.4 Hipótesis de la investigación	27
1.5 Objetivos.....	28
1.5.1 <i>Objetivo general</i>	28
1.5.2 <i>Objetivos específicos</i>	29
1.6 Planteamiento metodológico	29
1.6.1 Etapa I, Observación e Ideación	30

1.6.2 Etapa II, Simulación y Boceto.....	30
1.6.3 Etapa III, Diseño y Operación.....	31
1.6.4 Etapa IV, Testeo y Conclusiones	31
1.7 Alcances y limitaciones	31
1.7.1 Alcances	31
1.7.2 Limitaciones	32
Capítulo 2. Base teórica del proyecto.....	33
2.1 Marco referencial	34
2.1.1 Marco teórico contextual	34
2.1.1.1 Plan de Acción Oportuna.....	36
2.1.1.2 Unidad Nacional de Protección	37
2.1.1.3 Defensoría del Pueblo	40
2.1.1.3 Organismos no gubernamentales	41
2.1.2 Marco teórico disciplinar	45
2.1.2.1 Marketing	46
2.1.2.2 Multimedia	47
2.1.3 Marco conceptual	47
2.1.4 Marco Institucional.....	48
2.1.5 Marco legal	49
2.2 Estado del arte.....	55
2.2.1 Voces a Prueba de Balas (PSD)	55
2.2.2 “Nos están matando”, el grito de líderes sociales en Colombia (Colombia 2020)	56
2.2.3 Plataforma digital ¡Pacifista! #Niunlídermás.....	57
2.3 Línea del tiempo	58

2.4 Caracterización de usuario	59
Capítulo 3. Desarrollo de la metodología, análisis y presentación de resultados	61
3.1 Criterios de diseño	62
3.1.1 <i>Árbol de objetivos de diseño</i>	62
3.1.2 <i>Requerimientos y determinantes de diseño</i>	64
3.2 Hipótesis de producto	66
3.3 Etapa I: Observación e Ideación	67
3.4 Etapa II: Simulación y Boceto	69
3.4.1 <i>Journey Map</i>	70
3.4.2 <i>Flowchart</i>	71
3.5 Etapa III: Diseño y Operación	72
3.5.1 <i>Función</i>	72
3.5.2 <i>Forma</i>	72
3.5.3 <i>Tecnología</i>	73
3.6 Etapa IV: Testeo y Conclusiones	73
3.7 Resultados de los testeos	74
3.7.1 <i>Primer testeo</i>	74
3.7.1.1 <i>Evidencias (Prototipo, testeo y proceso de iteración)</i>	74
3.7.1.2 <i>Evidencias (Percepción del usuario)</i>	75
3.7.2 <i>Segundo testeo</i>	76
3.7.2.1 <i>Evidencias (Prototipo, testeo y proceso de iteración)</i>	76
3.7.2.2 <i>Evidencias (Percepción del usuario)</i>	78
3.7.3 <i>Testeos adicionales</i>	78
3.7.3.1 <i>Evidencias (Prototipo, testeo y proceso de iteración)</i>	79

3.7.3.2 Evidencias (<i>Percepción del usuario</i>)	80
3.8 Prestaciones del producto	80
3.8.1 Aspectos morfológicos	81
3.8.2 Aspectos técnico-funcionales	83
3.8.3 Aspectos de usabilidad	84
Capítulo 4. Conclusiones	86
4.1 Conclusiones	87
4.2 Estrategia de mercado	89
4.2.1 Segmentos de cliente	89
4.2.2 Propuesta de valor	90
4.2.2.1 Herramienta dinámica, multimedia y conocimiento del nivel riesgo	90
4.2.3 Canales	91
4.2.4 Relaciones con los clientes	91
4.2.5 Fuentes de ingresos	91
4.2.6 Actividades clave	91
4.2.7 Recursos clave	92
4.2.8 Socios clave	92
4.2.9 Estructura de costes	92
4.3 Consideraciones	93
Referencias	95
Anexos	99

Listado de figuras

<i>Figura 1. Metodología.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 2. Logo institucional Programa Somos Defensores.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 3. Diagrama línea de tiempo.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 4. Tarjeta persona.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 5. Árbol de objetivos.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 6. Journey Map.....</i>	<i>70</i>
<i>Figura 7. Flowchart.....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 8. Usuario realizando el primer testeó.....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 9. Usuario realizando ecuación en Matriz de riesgo.....</i>	<i>76</i>
<i>Figura 10. Cartografía social a líderes estudiantiles.....</i>	<i>77</i>
<i>Figura 11. Ejemplo matriz de riesgo.....</i>	<i>80</i>
<i>Figura 12. Explicación y conclusiones de taller.....</i>	<i>80</i>
<i>Figura 13. Paleta de colores.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 14. Pantalla inicio multimedia.....</i>	<i>82</i>
<i>Figura 15. Logo de la multimedia.....</i>	<i>82</i>
<i>Figura 16. Título de la multimedia.....</i>	<i>83</i>
<i>Figura 17. Pantalla ejemplo de protocolo multimedia.....</i>	<i>85</i>
<i>Figura 18. Pantalla Matriz de riesgo y riesgómetro.....</i>	<i>85</i>
<i>Figura 19. Canvas.....</i>	<i>89</i>

Listado de tablas

<i>Tabla 1. Homicidios por año</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 2. Criterios niveles de riesgo según Sentencia T339/10</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 3. Criterios niveles de riesgo según sentencia T-719/2003</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 4. Marco conceptual</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 5. Determinantes y requerimientos.....</i>	<i>64</i>

Listado de anexos

<i>Anexo 1. Decreto 4912 del 2011: Capítulo III Medidas de prevención y protección.....</i>	<i>25</i>
<i>Anexo 2. Entrevista a Amparo Toloza Campusano.....</i>	<i>26</i>
<i>Anexo 3. Manual “Un canto para la protección”.....</i>	<i>46</i>
<i>Anexo 4. Entrevista con Leonardo Díaz.....</i>	<i>67</i>
<i>Anexo 5. Entrevista con Sebastián Herrera.....</i>	<i>75</i>
<i>Anexo 6. Entrevista con líderes estudiantiles.....</i>	<i>77</i>
<i>Anexo 7. Entrevista con Sebastián Herrera y Leonardo Díaz.....</i>	<i>79</i>

Capítulo 1. Formulación del proyecto

1.1 Introducción

La Unidad Nacional de Protección (en adelante UNP) es la entidad encargada de proteger y promover los derechos humanos (DD. HH.) y la integridad de personas, colectivos o comunidades. Asimismo, desarrolla un análisis con el fin de identificar riesgos y vulnerabilidades de personas que provienen de poblaciones étnicas o se relacionan con algunos asuntos de género o problemas de carácter territorial para protegerlas.

De acuerdo con ¡Pacifista!, en 2018 se registraron 4811 solicitudes de protección, de las cuales un tercio (es decir, 1189) corresponde a las realizadas en la capital (Pacifista, Bogotá: el infierno invisible de los líderes sociales, 2019). Estas cifras se deben a que muchas de estas personas son amenazadas por liderar proyectos que defienden el medio ambiente y los derechos de sus comunidades. De acuerdo con los mismos líderes, quienes los asesinan pertenecen a diversos frentes armados. En Córdoba, por ejemplo, las disidencias de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (en adelante FARC), el Ejército de Liberación Nacional (ELN), Clan del Golfo, los Caparrapos, y el Cartel de Sinaloa, como señala Andrés Chica, en el podcast “No queremos chalecos antibalas” (Colombia2020, 2018).

A partir de lo mencionado, surge la intención de exponer diversas formas de autoprotección, de modo que se apoye el proceso dirigido por el gobierno, pero sin la dependencia de las instituciones

gubernamentales.

Para abordar esta situación desde el Diseño Digital y Multimedia, se requiere conocer la problemática, declarar necesidades, identificar el vacío comunicativo, comparar prioridades, analizar lo que se está haciendo y cómo se han gestado las herramientas utilizadas hasta ahora para la protección de comunidades y organizaciones sociales, además de las campañas que se realizan para su visibilidad, el trabajo del líder y las medidas de protección.

Con todo esto, se espera desarrollar una herramienta que facilite a las comunidades, entender sus riesgos y como pueden solucionarlos en unidad, a través de rutas de protección.

1.2 Justificación

Después de los Acuerdos de Paz firmados a finales del año 2016, lo que se esperaba era la claridad y coherencia con lo pactado, respetando la vida de todas las personas que alguna vez fueron afectadas por la guerra territorial, y generar un espacio diferente de diálogo; no obstante, a pesar de que lo firmado con las FARC era un acuerdo para la construcción de paz, en el segundo semestre del 2018, sectores disidentes de este frente armado y otros grupos armados ilegales buscan apropiarse de los territorios que son puente para el microtráfico, venta ilegal de armas, minería ilegal y demás acciones que dejan a comunidades nuevamente en medio de grupos armados. Esto se convierte en un momento de crisis humanitaria y,

para el 7 de agosto de 2018, son asesinadas 97 personas, según el Sistema de Información sobre Agresiones contra Personas Defensoras de Derechos Humanos en Colombia (SIADDHH). Asimismo, 805 personas (570 hombres y 235 mujeres) fueron atacadas, registrando un aumento en la violencia en contra las mujeres en 64.3% a diferencia del 2017 que fue del 26% (Pacifista, 2019).

Al inicio del gobierno del presidente Iván Duque hubo recrudecimiento de la violencia, con amenazas de diferentes ámbitos y géneros, por el trabajo de hacer respetar sus derechos y las condiciones que la comunidad merece. En este escenario constaste de amenazas y amedrentamientos desde 2016 hasta mediados de 2019, hay registros de 246 personas defensoras asesinadas según el contador de ¡Pacifista! (2017) que sigue en aumento.

Por otro lado, la UNP (creada en el 2011) tiene como función principal conocer las amenazas y riesgos en contra de personas en Colombia, con el fin de proteger la vida de todo ser humano, en el proceso de una construcción hacia la paz.

Aunque muchas de las personas defensoras estén en la capital en busca de protección, la mayoría sigue ejerciendo su papel como defensor en las regiones de donde provienen. Para muchos solicitantes, la espera se hace bastante larga, pues hay muchas solicitudes que no son atendidas y para aquellas que lo consiguen, la manera en que se les protege depende del nivel de riesgo que se considere. Sea riesgo ordinario, riesgo extremo y riesgo extraordinario, según el Decreto 4912 del 2011 (Anexo 1 en CD,

Decreto 4912 del 2011; Capítulo III Medidas de prevención y protección), las acciones de protección son chaleco antibalas y carros blindados.

Sin embargo, ellos mismos, individuos que lideran actividades en comunidades, han manifestado que esta no es la manera pertinente de ser protegidos. En el *podcast*¹ realizado por *El Espectador* llamado “No queremos chalecos antibalas” (Colombia2020, 2018), expresan que no quieren que personas armadas intenten defenderlos, ya que no consideran que sea la manera para afrontar la situación, pues no se sienten realmente protegidos. Además, manifiestan que el apoyo del gobierno es cada vez menos confiable y sienten que las fuerzas públicas están involucradas, de una u otra manera, con asesinatos de personas defensoras.

Por este motivo, es fundamental el surgimiento de medidas de protección alternativas como el Programa Somos Defensores (en adelante PSD), que parecen ser más seguras y eficaces, según entrevista con Amparo Toloza (Anexo 2 Escuchar entrevista en el CD, A. Toloza, comunicación personal, 21 de junio de 2019). Así, también es clave evidenciar estas herramientas ante personas defensoras que se encuentran en diferentes partes del país.

Actualmente, hay muchas formas de comunicar y hacer visible el trabajo de estas personas, como herramienta principal para poner en evidencia la situación crítica, a partir del uso de medios

¹ Un *podcast* es una publicación digital, de estilo radial, generalmente de larga duración.

audiovisuales y entrevistas, e incluso mezclándolos en multimedia, para que la sociedad civil entienda la coyuntura y se sensibilice.

De esta manera, el diseño digital y multimedia realiza una importante participación para la generación de nuevos contenidos para diferentes sectores. De este modo, este proyecto pretende trabajar con las comunidades afectadas por amedrentamientos y amenazas, generando rutas de protección que vayan más allá de las medidas y esquemas estatales.

1.3 Definición del problema

El liderazgo social está siendo visiblemente afectado, teniendo en cuenta que la muchas de las personas defensoras que están siendo amenazadas y que solicitan protección están en Bogotá. Además, muchos de ellos quedan en la incertidumbre al ver con el paso del tiempo que su solicitud no ha sido respondida. Es así como se plantea la necesidad de encontrar una forma adecuada para que las organizaciones descubran las actividades del PSD y, en trabajo conjunto desarrollen, como comunidad, rutas para la autoprotección.

1.4 Hipótesis de la investigación

Partiendo de la información recopilada mediante fuentes primarias y secundarias, y del encuentro con el experto temático, las personas defensoras amenazadas no encuentran rutas de protección satisfactorias debido a:

Hipótesis 1: Las personas defensoras de derechos que han

recibido amenazas desconocen la existencia de organizaciones privadas, las cuales pueden amparar su lucha.

Hipótesis 2: Las personas defensoras no identifican los niveles de riesgo correctamente; por lo tanto, no dan valor a las amenazas y no solicitan protección o no lo hacen a tiempo.

Hipótesis 3: La implementación de una herramienta digital permitirá que las personas defensoras de derechos que han recibido amenazas y se encuentren en Bogotá puedan hallar rutas de protección, así como acceder a las organizaciones que las protegen.

1.5 Objetivos

Con fin de contribuir a disminuir la cifra de líderes y lideresas sociales asesinados, se definen los siguientes objetivos pensando en las personas defensoras de derechos que se ubican en Bogotá y han recibido amenazas.

1.5.1 Objetivo general

Diseñar una herramienta digital y análoga que permita a las personas defensoras de derechos y comunidades que han recibido amenazas, encontrar diferentes rutas de protección y autoprotección, por medio de las actividades que ofrece el Programa Somos Defensores.

1.5.2 Objetivos específicos

- Reconocer, en términos generales, las vulnerabilidades de las personas defensoras de derechos, mediante el contacto de expertos temáticos.
- Identificar las herramientas de protección para personas defensoras de derechos, así como las organizaciones públicas y privadas que las implementan.
- Definir los criterios con los cuales se diseñará la herramienta, teniendo en cuenta la disposición de las soluciones existentes y su adaptabilidad.
- Desarrollar una herramienta que se adapte a las necesidades identificadas y al testeo inicial, y que evolucione a un prototipo final.

1.6 Planteamiento metodológico



Figura 1. Metodología.

Fuente: Elaboración propia.

La metodología que se desarrolla es mixta y aprovecha parte de las etapas principales del Diseño enfocado en el Usuario (UX) (Kuniavsky, 2010), así como las etapas del Diseño de Producto de Gui Bonsiepe (Vilchis, 1998). Esto, dado que la segmentación de usuario se basa principalmente en la emoción del mismo.

1.6.1 Etapa I, Observación e Ideación

Esta etapa requiere que se observe la actitud y los gustos de una población determinada por un periodo de tiempo prolongado, durante el cual se hacen anotaciones y preguntas para identificar patrones, esto con el fin de empatizar cuando se esté ideando. A partir de la observación documentada, se elaboran tarjetas persona y un diagrama de arquetipo de usuario, tomando como base el lienzo de propuesta de valor.

1.6.2 Etapa II, Simulación y Boceto

En esta fase se aborda la elaboración de una narrativa que cautive al usuario, siguiendo un orden lógico y presentando la información expresamente necesaria. Para esto se estudian los patrones identificados en la etapa anterior y se elaboran bocetos, teniendo en cuenta escenarios de uso, circunstancias, personas, tiempos, objetos, así como la arquitectura de la información involucrada.

Las conversaciones con el experto temático en esta etapa resultan más que provechosas, ya que su tutoría da la posibilidad de

apropiar la experiencia.

1.6.3 Etapa III, Diseño y Operación

En esta etapa se estudian casos de éxito y se definen los criterios de diseño. También se llevan a prototipo final las dos alternativas con mejores calificaciones en un listado de parámetros.

1.6.4 Etapa IV, Testeo y Conclusiones

Los prototipos A y B resultantes, se llevan a testeo con dos grupos distintos de la población identificada, se presentan los resultados, y las conclusiones obtenidas del primer testeo se resaltan con el objetivo propuesto desde el principio, y se redactan recomendaciones para futuras investigaciones.

1.7 Alcances y limitaciones

1.7.1 Alcances

En el proyecto se investigará sobre las rutas de protección que ofrecen organizaciones gubernamentales y privadas a personas defensoras de derechos. Se abarcará el PSD como pilar central de la investigación y como expertos temáticos y talleristas, realizadores de la pedagogía a la protección en diferentes partes del país.

1.7.2 Limitaciones

El hermetismo y/o falta de interés que demuestran organizaciones que no están dispuestas a colaborar con la investigación o el proyecto. Aparte, todo ese sentimiento de desconfianza de las personas y movimientos en general que ha causado, por de violencia, diferentes tipos de amenaza en contra de ellos, difícilmente ha permitido un vínculo más cercano para lograr información.

Capítulo 2. Base teórica del proyecto

2.1 Marco referencial

En este capítulo se expone, en primera medida, lo que se ha alcanzado en materia de seguridad para la protección de personas defensoras de derechos humanos. El lector también puede encontrar los aspectos teóricos en los que se ha fundamentado la investigación; esto es, las teorías que contextualizan el proyecto y las perspectivas que desafían las teorías y permiten conocer la realidad fuera del papel.

Para mejor comprensión, cabe señalar que cuando se habla de “persona defensora” o “persona defensora de derechos” se hace referencia a líderes sociales, lideresas y a aquellas personas que se dediquen a movilizar proyectos para una comunidad y cuyos derechos humanos se vean en riesgo o vulnerados.

2.1.1 Marco teórico contextual

En agosto de 2012, en Colombia, el acuerdo de paz culmina la fase 1 (Exploratoria) con la firma del “Acuerdo general para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera”, con una agenda de cinco puntos específicos y uno de implementación y refrendación de la paz.

En la siguiente fase se instaló una mesa de conversación en Oslo (Noruega), el 18 de octubre de 2012, y luego la mesa de diálogo en La Habana (Cuba), en la que las FARC se sentaron con el gobierno colombiano para la construcción de una Colombia en paz.

Los diálogos se llevaron a cabo de manera directa, Noruega

y Cuba como países garantes y Chile y Venezuela como países acompañantes, en tales reuniones se fundamentaron bajo el principio de “nada está acordado hasta que todo está acordado” (Oficina del Alto Comisionado Para la Paz, s.f.).

Esa segunda fase (fin del conflicto) culminó en agosto de 2016 con la firma del Acuerdo final para una paz estable y duradera, dando paso a la fase 3 (Construcción de paz), de la cual hacemos parte todas las personas sin distinción (Urna de Cristal, 2016).

El fin del conflicto consiste en la terminación definitiva de las hostilidades, el cese al fuego bilateral y definitivo y la dejación de armas de las FARC, y como garantía se establecieron:

- Medidas de protección: El cuerpo especial de protección de naturaleza mixta en la UNP, y el sistema integral de seguridad para el ejercicio de la política.
- Medidas de justicia: Unidad de investigación y desmantelamiento de crimen organizado que amenace la construcción de la paz, garantías para la administración de justicia, política de sometimiento de las organizaciones criminales.
- Medidas de seguridad: Cuerpo élite de Policía, programa integral de seguridad y protección para las comunidades, Instrumento de prevención y monitoreo de organizaciones criminales, mecanismo nacional de supervisión de servicios
- Medidas políticas de vigilancia, Pacto político

nacional, Comisión nacional de garantías de seguridad, prevención y lucha contra la corrupción.

(Oficina del Alto Comisionado Para la Paz, s.f.)

A pesar de todos estos esfuerzos y medidas, viendo las detenidamente, hay falencias graves que representan el incumplimiento de lo que se había acordado y, en definitiva, la no existencia de garantías, que generan el aumento de violaciones a los derechos humanos indiscriminadamente.

2.1.1.1 Plan de Acción Oportuna

Desde 2016 hasta noviembre de 2018, diversos conflictos por el territorio en zonas estratégicas de economía ilícita han determinado el riesgo de la vida, integridad y territorio de las comunidades que allí residen. Los grupos armados organizados influyen en situaciones que vulneran la vida principalmente de líderes sociales. (Min Interior, Gobierno de Colombia, 2018)

Tabla 1: Homicidios por año

2016	2017	2018
61 homicidios	84 homicidios	68 homicidios
En 18 departamentos. Los más afectados fueron: Cauca (12), Antioquia (7), Norte de Santander (6), Valle del Cauca (4), Córdoba (4).	En 25 departamentos. Los más afectados fueron: Antioquia (13), Cauca (11), Valle del Cauca (8), Norte de Santander (6), Nariño (6).	En 20 departamentos. Los más afectados fueron: Norte de Santander (12), Antioquia (10), Caquetá (7), Cauca (5), Chocó (4).

Fuente: adaptación base (Min Interior, Gobierno de Colombia, 2018)

Para noviembre de 2018, el contador de líderes asesinados sumaba más de 140 asesinatos (Pacifista, 2017). En el mismo mes nació el Plan de Acción Oportuna (en adelante PAO), una entidad gubernamental dedicada a la prevención y protección para los defensores de derechos humanos, líderes sociales, comunales y periodistas, en respuesta del Estado ante los hechos de afectación a estas personas. (Min Interior, Gobierno de Colombia, 2018)

La UNP fue creada mediante el Decreto 4065 de 2011, es un organismo de seguridad de orden nacional, encargada de desarrollar estrategias para el análisis y evaluación de riesgos, amenazas y vulnerabilidades. (Unidad Nacional de Protección, 2019)

2.1.1.2 Unidad Nacional de Protección

UNP fue creada mediante el Decreto 4065 de 2011. Es un organismo de seguridad de orden nacional, encargado de desarrollar estrategias para el análisis y evaluación de riesgos, amenazas y vulnerabilidades (Unidad Nacional de Protección, 2019).

Los criterios por los cuales establecen el nivel de riesgo, según la Sentencia T339/10 (Corte Constitucional República de Colombia, 2010), se dividen así:

Tabla 2. Criterios niveles de riesgo según Sentencia T339/10

Nivel de riesgo: Existe una posibilidad “abstracta y aleatoria”	Riesgo mínimo: En la que la persona solo se ve amenazada de muerte y enfermedad
--	--

de un daño a la vida o integridad.	natural. Riesgo ordinario: Se refiere a los riesgos que está expuesta la persona tanto de factores internos o externos, de convivencia en sociedad.
En este nivel ninguna persona puede exigir al Estado medidas de protección.	
Nivel de amenaza: La existencia de hechos que implican alteración de la tranquilidad de los derechos de una persona, especialmente cuando la integridad y/o libertad corren verdadero peligro.	Amenaza ordinaria: Cuando hay presencia de las siguientes categorías: - Existencia de un peligro específico e individualizable. - Existencia de un peligro cierto, con probabilidad razonable. No remoto ni eventual - Importante, es decir que amenace bienes como la libertad de la persona. - Excepcional, no debe ser tolerado por la generalidad de las personas debe ser desproporcionado frente a los

	beneficios que deriva la persona de la situación.
En este nivel una persona está en capacidad de exigir protección por parte del Estado, invocando su derecho fundamental a la seguridad; además, la persona tiene derecho a que el Estado intervenga en la situación para hacer cesar las causas de alteración del goce pacífico del derecho.	
	Amenaza extrema: Cuando la persona está sometida a una amenaza que cumple con todas las categorías anteriores y, además, su derecho amenazado es el de la vida o la integridad. En este caso, el individuo puede exigir la protección de sus derechos a la vida y la integridad personal.
En este nivel la persona tiene derecho a que el Estado le brinde protección especializada.	
Daño consumado: Cuando el derecho a la vida o a la integridad se han vulnerado definitivamente; en caso de ser el segundo, el derecho a la integridad hace que el Estado brinde protección especial	

también a la vida.	
--------------------	--

Fuente: (Corte Constitucional República de Colombia, 2010)

Con esta definición de niveles, se analiza a las personas que solicitan protección en la UNP. Quizá no esté tan detallado nivel de amenaza, considerando que las solicitudes empiezan a generarse desde este punto, por lo que no hay un análisis sincero de las rutas de protección a tener en cuenta por parte del amenazado.

2.1.1.3 Defensoría del Pueblo

La figura de la Defensoría del Pueblo, ente encargado de vigilar el poder público, proteger, defender, promover y divulgar, en su labor de ejercer los derechos humanos, dispone al servicio de las comunidades y las instituciones del país un sistema de alertas tempranas para monitorear y advertir situaciones de riesgo de la población civil con ánimo de proteger y garantizar los derechos humanos (Defensoría del Pueblo, 2019).

El Sistema de Alertas Tempranas (SAT) es la herramienta con la que la Defensoría del Pueblo identifica y analiza situaciones de riesgo derivadas del conflicto armado e informa a las autoridades competentes. Se remite a la Secretaría Técnica de la Comisión Interseccional para la Respuesta Rápida de Alertas Tempranas (CIPRAT), la cual reitera recomendaciones a las organizaciones correspondientes. (Ministerio de Interior, 2017)

De las Alertas Tempranas (AT) por amenazas a líderes y grupos sociales se evidencian las siguientes: AT 030, 023-19 siendo más completo el 010-17 con vigencia desde marzo de 2016

(Defensoría del Pueblo, 2016) que se centra en el riesgo de personas líderes sociales identificando organizaciones defensoras de derechos que recibieron amenazas en las regiones del país, ubicando la mayor cantidad en Bogotá (29 organizaciones). Sin embargo, la AT 026 (Defensoría del Pueblo, 2018) de febrero de 2018 identifica a Bogotá con 31 organizaciones defensoras de derechos amenazadas, seguida del Cauca con 38 organizaciones (en 2016, 26 organizaciones).

Los mismos informes demuestran que en 2016 se registraron 439 amenazas individuales (SAT 010-17, p. 24), mientras que en 2017 la Defensoría del Pueblo recepcionar por lo menos 480 casos de amenazas en todo el país (Defensoría del Pueblo, 2018, pág. 47).

Lo anterior, evidencia que en Bogotá han aumentado las amenazas a organizaciones defensoras de derechos. Por lo tanto, es correcto afirmar que desde la firma final del acuerdo de paz en agosto de 2016 a los registros del SAT se incrementó la persecución a organizaciones y personas defensoras.

2.1.1.3 Organismos no gubernamentales

En el contexto presentado anteriormente se visibilizan también, figuras que no representan al Estado colombiano, las cuales desean trabajar en articulación con él y con la sociedad civil. La Unión Europea es una de ellas, y con el hashtag² #DefendamosLaVida lanzó

² El *hashtag*, es una herramienta para crear o nombrar tema de discusión

en junio de 2019 una campaña previniendo la estigmatización que sufren los líderes sociales.

Queremos visibilizar y acompañar a los líderes y su labor que es fundamental para un país que está construyendo paz. Venimos a sumar, a añadir y a respaldar este trabajo tan importante que se está realizando en los territorios de Colombia por gente con valentía, por gente con mucho coraje, que está trabajando para avanzar en derechos y libertades. (Llombard, 2019)

Otro organismo que es un fondo de protección es el PSD, el cual está conformado por organizaciones no gubernamentales y representa un espacio de protección de derechos humanos, que busca desarrollar una propuesta integral para prevenir agresiones y proteger la vida de quienes corren riesgos por proteger la vida.

En contraposición de lo publicado por la UNP (aunque referenciado en la sentencia T-339/2010) PSD declara una escala de riesgo distinta, y se remite a la sentencia T-719/2003 (Corte Constitucional Republica de Colombia, 2003).

Tabla 3. Criterios niveles de riesgo según sentencia T-719/2003

Nivel de riesgo mínimo:	Condiciones en que la persona sólo se ve amenazada por muerte y enfermedades naturales. Realmente ninguna persona se encuentra en este nivel, ya que todos pertenecen a un contexto social determinado,
-------------------------	---

en redes sociales.

	sometido a riesgos del mismo.
Nivel de riesgo ordinario:	Son los riesgos causados por el hecho de vivir en sociedad, pueden provenir de factores externos a la persona, la acción de Estado, la convivencia con otras personas, desastres naturales.
Nivel de riesgo extraordinario:	La persona no está jurídicamente obligada a soportar este nivel de riesgo, por lo cual tiene derecho a recibir protección especial de las autoridades. Según la Corte, el riesgo debe tener las siguientes características: a. Específico e individualizable. No debe ser un riesgo genérico. b. Concreto. Basado en acciones o hechos particulares y manifiestos. c. Presente. No remoto ni eventual. d. Importante. Debe amenazar con lesionar los bienes o intereses jurídicos valiosos para el sujeto.

	e. Serio. De materialización probable por las circunstancias del caso. No puede ser improbable. f. Claro y discernible. No debe ser soportado por los individuos en general. g. Desproporcionado.
Nivel de Riesgo Extremo:	Cuando los riesgos puestos en reconocimiento de las autoridades reúnen las características anteriores además que: a. el riesgo sea grave e inminente. b. que esté dirigido contra la vida o integridad de la persona, con el propósito evidente de violentar tales derechos Por la intensidad de los riesgos, la persona entra bajo la protección directa de los derechos a la vida e integridad personal.
Riesgo consumado:	Es el nivel de las violaciones a los derechos, a la vida e integridad personal: muerte, tortura, trato cruel, inhumano o degradante, representan riesgos que ya se han concretado

	y materializado.
--	------------------

Fuente: (Corte Constitucional Republica de Colombia, 2003)

Aquí se encuentra mucho más detallada cada situación de riesgo, ya que, considerando la tabla anterior, la medición será más rigurosa y entendible. Esto permite que aquellos que se encuentren en determinado nivel, sobre todo dentro del rango de extraordinario y extremo, que pueda hacerse un análisis riguroso de las medidas y rutas de protección.

2.1.2 Marco teórico disciplinar

Para el marco teórico disciplinar, se busca identificar las formas en que las entidades han visibilizado la problemática de amenazas y asesinatos que afecta a líderes y lideresas sociales, desde un enfoque comunicativo y de diseño. Para ello, se presentan como hipótesis las características que tendrán los productos, según los resultados parciales de la investigación y de haber caracterizado el usuario con la ayuda de expertos temáticos.

Varias de las formas comunicativas que se destacan, y en las que se menciona el momento crítico del país, vienen sobre todo en documentales informativos y plataformas muy bien documentadas, registrando cada acto violento, así como recopilaciones masivas de información y campañas que permiten incluso que gobiernos extranjeros financien y acompañen el trabajo de miles de personas.

Este tema se profundiza en el apartado 2.2 (Estado del arte).

Cabe mencionar que el nacimiento de organizaciones y movimientos sociales en la defensa y apoyo de personas, crea unión y configura reglas para poder defenderse de las amenazas. En el caso de este proyecto, específicamente se ahondará en el *Manual “Un canto para la protección”* (Anexo 3, Manual en el CD) del PSD, que realiza un trabajo exhaustivo con fuentes estatales, su debido análisis y compilación de actividades en talleres pedagógicos.

Las actividades que *Ruta hacia la protección* toma como referencia, son la matriz de riesgo, el termómetro de riesgo, denominado como “riesgómetro” y la cartografía social.

2.1.2.1 Marketing

Desde el ámbito del marketing, a partir del cual se pretende cambiar la percepción, según lo que plantean los autores Philip Kotler y Eduardo L. Roberto en su libro *Marketing Social*, se retoma el concepto de "Canalización":

"Las campañas sociales orientadas a la información de los medios de las masas dependen de una actitud base generada en el público. la publicidad comercial es eficaz porque su tarea no es sugerir actitudes básicas nuevas o crear nuevos esquemas de conducta, sino canalizar actitudes y la conducta existente hacia una u otra dirección." (Philip Kotler, Eduardo L, 1992)

2.1.2.2 Multimedia

En el aspecto de la multimedia, la interactividad y otros componentes que facilitan la forma de aprendizaje, hay que decir que son recursos que se utilizarán para que los usuarios aprendan a detectar las herramientas. Se pueden dar cambios y variar algunos planteamientos en cuando a su uso, según los datos que arrojen los primeros testeos. Para ello, se toma en cuenta el documento de Salinas (1194), llamado Multimedia en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Parafraseando a J.Salinas., la utilidad de la multimedia es grande para el proceso de enseñanza, pero esta se limita, ya que el usuario no participa. En este caso, para entender medidas de protección y autoprotección es necesario que la persona pueda participar y por ello, se requiere que la multimedia sea interactiva, ya que se crea un nuevo canal de comunicación entre el participante y el instrumento de protección.

2.1.3 Marco conceptual

Tabla 4. Marco conceptual

Liderazgo (RAE, 2018)	"En Condición de Líder (Persona que dirige o conduce un partido político, un grupo social u otra colectividad.)".
-------------------------------------	---

Líder Social (El Mundo, 2018)	“Quién lidera en la sociedad civil de cualquier ámbito geográfico y defiende los derechos humanos.”
Defensor (ONU, 1998)	Los defensores y defensoras de los derechos humanos son personas que, a título individual o colectivo, trabajan para hacer realidad los derechos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en las diversas normas que la desarrollan. Ese compromiso se ha demostrado fundamental para visibilizar situaciones de injusticia social, combatir la impunidad e impulsar los procesos democráticos en todo el mundo.

Fuente: (El Mundo, 2018), (ONU, 1998), (RAE, 2018).

2.1.4 Marco Institucional



Figura 2. Logo institucional Programa Somos Defensores

Fuente: (Programa Somos defensores, s.f.)

Somos Defensores es un fondo de protección que, con el apoyo de

expertos temáticos ha brindado, de primera mano, información vital para el proyecto. Con ellos, se ha realizado comunicación con organizaciones y con la lideresa social Amparo Toloza.

El proyecto se enfoca en esta organización, teniendo en cuenta su trabajo como talleristas y como autores del manual, el cual es utilizado para realizar talleres pedagógicos en gran parte del país, y dado que han logrado un gran impacto en el abordaje de la problemática.

Sus oficinas están ubicadas en el centro de Bogotá (Carrera 4 con calle 19) (Programa Somos defensores, s.f.).

2.1.5 Marco legal

Al revisar las normas desde 1997 hasta la fecha, con respecto a leyes nacionales y decretos de ley que regulan temas de prevención y protección ante una situación de violación de derechos humanos o incluyen medidas al respecto, se identifican catorce cuerpos normativos, a partir de las cuales se incorporan diferentes cuerpos de intervención. (Min Interior, Gobierno de Colombia, 2018) tales son:

- a) Ley 418 de 1997, “Por la cual se consagran unos instrumentos para la búsqueda de la convivencia, la eficacia de la justicia y se dictan otras disposiciones”. Esta norma fue modificada y prorrogada por las leyes 548 de 1999, 782 de 2003 y 1106 de 2006. Esta medida dispone en su artículo 81 la obligación del Ministerio del Interior de poner en funcionamiento un programa de protección a personas que se encuentren en situación de riesgo contra su vida,

integridad, seguridad o libertad, por causas relacionadas con la violencia política o ideológica, o con el conflicto armado interno, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 6º de la Ley 199 de 1995; definiendo como receptores de estas medidas a: dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición; dirigentes y activistas de organizaciones sociales, cívicas y comunitarias, gremiales, sindicales, campesinas, y de los grupos étnicos; dirigentes y activistas de las organizaciones de derechos humanos; y testigos de casos de violación a los derechos humanos y de infracción al derecho internacional humanitario, independientemente de que se hayan iniciado o no los respectivos procesos penales, disciplinarios y administrativos.

- b) Decreto 978 de 2000, “Por el cual se crea el Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y del Partido Comunista Colombiano”.
- c) Decreto 2788 de 2003, “Por el cual se unifica y reglamenta el Comité de Reglamentación y Evaluación de Riesgos de los Programas de Protección de la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio del Interior y de Justicia”.
- d) Decreto 2816 de 2006, “Por el cual se diseña y reglamenta el Programa de Protección de Derechos Humanos del Ministerio del Interior y de Justicia y se adoptan otras disposiciones”.
- e) Decreto Ley 4530 de 2008, “Por el cual se modifica la

estructura del Ministerio del Interior y de Justicia y se dictan otras disposiciones”. En el numeral 2 de su artículo 16 se confiere al Ministerio del Interior la obligación de diseñar y coordinar los programas generales de protección a los derechos humanos en colaboración con el Programa Presidencial de DDHH y DIH.

- f) Ley 1448 de 2011, “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”. Plantea el desarrollo de medidas de prevención y protección, así como el otorgamiento de garantías de no repetición.
- g) Decreto 4065 de 2011, “Por el cual se crea la Unidad Nacional de Protección (UNP), se establecen su objetivo y estructura”.
- h) Decreto 4911 de 2011, “Por el cual se organiza el Programa de Prevención y Protección de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de personas, grupos y comunidades del Ministerio del Interior y de la Unidad Nacional de Protección”.
- i) Decreto 2096 de 2012, “Por el cual se unifica el Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y el Partido Comunista Colombiano y se dictan otras disposiciones”.
- j) Decreto 1066 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior”.
- k) Decreto 1314 de 2016, “Por el cual se crea la Comisión

Intersectorial de Garantías para las Mujeres Líderesas y Defensoras de los Derechos Humanos".

- l) Acto legislativo 05 de 2017, "Por medio del cual se dictan disposiciones para asegurar el monopolio legítimo de la fuerza y del uso de las armas por parte del Estado".
- m) Decreto 154 de 2017, "Por el cual se crea la Comisión Nacional de Garantías de Seguridad en el Marco del Acuerdo Final, suscrito entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP el 24 de noviembre de 2016".
- n) Decreto 1581 de 2017, "Por el cual se adiciona el Título 3 a la Parte 4, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para adoptar la política pública de prevención de violaciones a los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad de personas, grupos y comunidades, y se dictan otras disposiciones".
- o) Decreto 2078 de 2017, "Por el cual se adiciona el Capítulo 5, del Título 1, de la Parte 4, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, sobre la ruta de protección colectiva de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad personal de grupos y comunidades".
- p) Decreto 2252 de 2017, "Por el cual se adiciona el Capítulo 6, del Título 1, de la Parte 4, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, sobre la labor de gobernadores y alcaldes como

agentes del Presidente de la República en relación con la protección individual y colectiva de líderes y lideresas de organizaciones y movimientos sociales y comunales, y defensores y defensoras de derechos humanos que se encuentren en situación de riesgo”.

- q) Decreto 2124 de 2017, “Por el cual se reglamenta el sistema de prevención y alerta para la reacción rápida a la presencia, acciones y/o actividades de las organizaciones, hechos y conductas criminales que pongan en riesgo los derechos de la población y la implementación del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera”.
- r) Ley 1908 de 2018, “Por medio de la cual se fortalecen la investigación y judicialización de organizaciones criminales, se adoptan medidas para su sujeción a la justicia y se dictan otras disposiciones.
- s) Decreto 660 del 17 de abril del 2018, “Por el cual se adiciona el Capítulo 7, del Título 1, de la Parte 4, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para crear y reglamenta el Programa Integral de Seguridad y Protección para Comunidades y Organizaciones en los Territorios; y se dictan otras disposiciones”.

A partir de estas disposiciones, se cuenta con 18 distintas instancias que abordan los temas de prevención y protección. Estas son:

- a) El Consejo Nacional de Seguridad.
- b) La Comisión Nacional de Garantías de Seguridad (Decreto 154 de 2017).
- c) La Mesa Técnica de Protección (Decreto 299 del 23 de febrero del 2017).
- d) El Puesto de Mando Unificado PMU, estrategia de articulación interinstitucional.
- e) El Comité Nacional de Justicia Transicional (Ley 1448 de 2011).
- f) Los Subcomités Territoriales de prevención y protección (Ley 1448 de 2011).
- g) La Comisión Intersectorial de Garantías a Mujeres Líderesas y Defensoras de derechos humanos (Decreto 1314 del 10 de agosto de 2016).
- h) La Comisión Intersectorial para la Respuesta Rápida a las Alertas Tempranas CIPRAT (Decreto 2124 de 2017).
- i) El Comité de Evaluación de Riesgos y Recomendación de Medidas CERREM (Para la evaluación de riesgos y definición en materia de medidas de protección).
- j) Los Comités Territoriales de Alertas Tempranas (Decreto 2124 de 2017).
- k) Comités Territoriales de Prevención y Protección que pueden crearse conforme a lo estipulado en el Decreto 1581 de 2017 o Política Pública de Prevención.
- l) Los Comités a que se refiere el Decreto 660 del 17 de abril

del 2018 Programa Integral de Seguridad y Protección a Comunidades y Organizaciones en Territorio.

- m) La Comisión Intersectorial de Alto Nivel Auto 620 de la Corte Constitucional para atender la problemática en materia de seguridad, protección y asistencia humanitaria en los 10 municipios de la Costa Pacífica de Nariño.
- n) Los Comités Departamentales de Derechos Humanos.
- o) Los Consejos Departamentales o municipales de Seguridad.
- p) Los Consejos Departamentales de Paz.
- q) La Mesa Nacional y Territoriales de Garantías a la labor de defensores de derechos humanos (Subgrupos protección, investigación, mujeres).
- r) La Subcomisión de derechos humanos de la Cumbre Agraria Campesina, Étnica y Popular (Decreto 870 de 2014)

2.2 Estado del arte

En el trabajo de visibilizar, entender la problemática y proteger el trabajo de líderes, lideresas y, en general, de personas defensoras de derechos humanos, han surgido campañas, proyectos, entrevistas y audiovisuales, entre los cuales se mencionan solo algunos que han sido de gran importancia y referencia para este trabajo.

2.2.1 Voces a Prueba de Balas (PSD)

Este proyecto pretende que sean escuchadas las voces de once personas defensoras amenazadas de distintas partes del país,

teniendo un minuto para que hablen sobre las luchas que ejercen cada día.

En Colombia, desde el 2016 hasta marzo de 2019, más de 366 personas defensoras de derechos humanos han sido asesinadas y más de 1.477 amenazadas, todo para que sus ideas no sean escuchadas.

Es por eso, que la mejor forma de proteger a los que están amenazados en este momento es convirtiéndolos en el centro de atención y compartiendo sus ideas con el mundo, para que todos puedan entender que su lucha trasciende sus comunidades, porque sencillamente sus voces son a prueba de balas. (Voces a Prueba de Balas, 2019).

2.2.2 “Nos están matando”, el grito de líderes sociales en Colombia (Colombia 2020)

En general el trabajo que realiza *El Espectador* con el proyecto de “Colombia 2020” recopilando un trabajo investigativo sobre lo que está pasando en regiones donde la violencia sigue golpeando a cientos de miles personas y comunidades, es importantísimo y vital para este proyecto. El documental al que se hace mención, abrió el camino y despejó muchas dudas en cuanto organizaciones no gubernamentales y actores del Estado que se debían profundizar. (Colombia2020, 2018)

2.2.3 Plataforma digital ¡Pacifista! #Niunlíder más

Esta plataforma multimedia, hace un gran trabajo en la reunión de información, con la intención de mostrar con claridad, por medio de entrevistas a diferentes actores, entendiendo la problemática desde los lugares donde se presenta la violencia, la situación en que se encuentran las personas defensoras de todos los ámbitos y comunidades. Una fuente importante pero tremendamente lúgubre, es el contador de líderes sociales asesinados, que hace un conteo de las muertes desde lo que se denominó el día “D”, la dejación de las armas por parte de las FARC. (Pacifista, 2017)

2.3 Línea del tiempo



Figura 3. Diagrama línea de tiempo

Fuente: Elaboración propia.

Elaboración propia con base en: (Centro Nacional de Memoria

Histórica, 2013) (Colombia 2020, 2019) (Min Interior, Gobierno de Colombia, 2018) (Min Interior, 2018)(Oficina del Alto Comisionado Para la Paz, s.f.) (Unidad Nacional de Protección, 2019). (Voces a Prueba de Balas, 2019)

2.4 Caracterización de usuario

En el proceso para encontrar un caso de estudio, se tuvo en cuenta el PSD, una de las fuentes principales que ha brindado gran parte de la información y documentación para este proyecto.

Para iniciar, se revisó el Informe de riesgo 010-17 del 30 de marzo de 2017, que hace parte del sistema de alertas tempranas, del que dispone la Defensoría del Pueblo. Allí se encontraron 31 organizaciones amenazadas y se intentó conseguir un contacto para poder indagar más al respecto. Sin embargo, intentar comunicarse con algunas de estas fue un gran reto.

Muchas de las organizaciones con las que se intentó conseguir una comunicación no respondieron y otras, como es lógico, mantuvieron cierta prevención con los integrantes del equipo del proyecto, por ser externos, debido a recientes amenazas que estaban recibiendo.

Cabe decir que el PSD, siendo un espacio para proteger y mostrar rutas de protección, fue el primer aliado y puente para relacionarnos con líderes sociales, con expertos temáticos y con organizaciones. Se tiene en cuenta el hecho de que realizaron un manual para prevenir amenazas, a partir de identificar los riesgos con diversas actividades hechas en los talleres que se imparten desde dicho programa.

Por estas razones, el proyecto trabajará con este programa, enfocándose en las actividades que se encuentran en los capítulos 2 y 5 del *Manual “Un canto para la protección”*, de mano con los expertos temáticos. Así se generó la tarjeta persona.

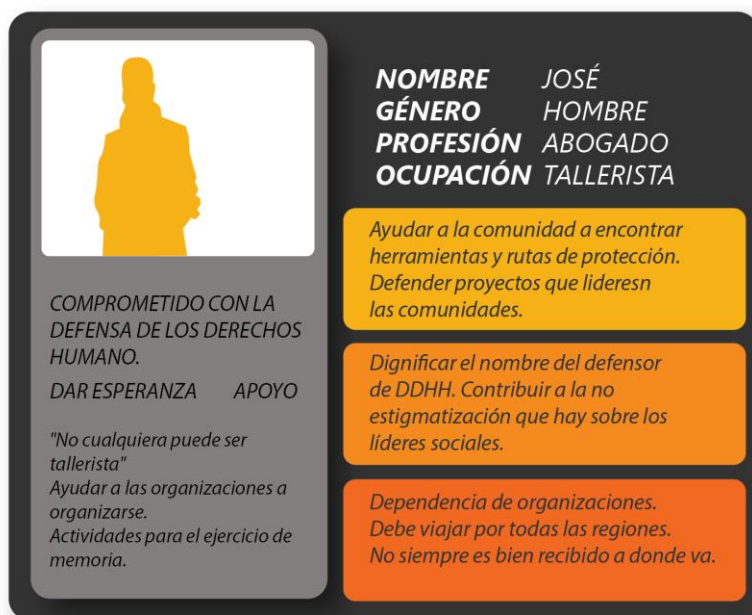


Figura 4. Tarjeta persona.
Fuente: Elaboración propia

Capítulo 3. Desarrollo de la metodología, análisis y presentación de resultados

3.1 Criterios de diseño

En este capítulo se encuentra el árbol de objetivos de diseño, los determinantes y requerimientos, además del desarrollo de la metodología, planteada anteriormente, que abarca el grueso de la información acerca de las personas y/o organizaciones investigadas donde se hace una jerarquización de la información recopilada.

Iniciando este apartado, hay que entender que las actividades que contiene el manual serán la piedra angular para la pedagogía en los talleres.

3.1.1 Árbol de objetivos de diseño

Teniendo en cuenta el objetivo general, el árbol de objetivos de diseño planteado se nutre con las líneas que serán explicadas en el apartado de “determinantes y requerimientos”. Para determinar esta sección, se tuvo en cuenta la investigación, las fuentes y referentes, además de la observación atenta mantenida en el transcurso de las semanas, a la hora de definir los elementos importantes para el desarrollo. En la siguiente figura, refleja el parte de la observación atenta y entrevistas que han realizado.



Figura 5. Árbol de objetivos.

Fuente: Elaboración propia

3.1.2 Requerimientos y determinantes de diseño

Teniendo en cuenta este apartado, a través de lo que se ha desarrollado, investigación y testeos, se plantean los determinantes y requerimientos para el producto.

Tabla 5. Determinantes y requerimientos

Contexto	
<i>Determinantes</i>	<i>Requerimientos</i>
Interfaz de uso sencillo	Para facilitar el entendimiento del tallerista y los participantes.
Límite de personas	Considerando que el número de personas que participan puede variar, debe tener clara visibilidad y letra legible, con el tamaño apropiado.
Límite de tiempo	Teniendo en cuenta que personas se desplazan de lugares lejanos para presenciar este tipo de talleres, la herramienta debe ser ligera y con la información sintetizada.
Usuario	
<i>Determinantes</i>	<i>Requerimientos</i>
Conversación activa	Debe de ser clara, para las personas que participan, dinámica, y con participación activa de las personas.

Tallerista, quien utiliza la multimedia	Hace actividades de forma lúdica, para que las personas no se cansen, junto con actividades cortas.
Producto	
<i>Determinantes</i>	<i>Requerimientos</i>
Baja calidad de Internet en diferentes lugares De fácil manejo Mesa redonda y uso de recursos como computador o proyectores de video	Herramienta <i>offline</i> en formato de memoria USB. Portable, caja con las piezas como fichas, instructivo, cartografía social. Herramienta análoga en mesa redonda, junto a multimedia interactiva para el desarrollo de las actividades, como matriz de riesgo y riesgómetro en tiempo real.
Problema	
<i>Determinantes</i>	<i>Requerimientos</i>
Casos de emergencia Lugares alejados con recursos mínimos, computadores sencillos Según nivel de riesgo	Casos tomados directamente del manual como ejemplo. Dispositivos con características mínimas de uso. Sistema, escala para

	determinar el riesgo.
Diseño	
<i>Determinantes</i>	<i>Requerimientos</i>
Programas	Programación sencilla y de poco peso. Menos de una Gigabyte.
Colores alegres que inviten a la esperanza	Aunque es un tema complicado, es una invitación a las personas para que continúen su trabajo defensa.
Tamaño de letras	Tipografía legible y letras grandes.

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Hipótesis de producto

Como idea inicial, y con base en los aspectos teóricos, para el proyecto es fundamental mejorar el canal de comunicación entre movimientos sociales y personas defensoras. Las entrevistas realizadas con Leonardo Díaz y Amparo Toloza ayudaron a fortalecer la idea de que hay rutas de protección más efectivas y dinámicas, que aportan a toda una comunidad. En este sentido, primero hay que entender que no se trata solo de la protección de una persona, sino de toda la comunidad; en segundo lugar, que un chaleco antibalas o un esquema de protección basado en guardaespaldas no constituyen necesariamente medidas efectivas.

El Manual “*Un canto para la protección*” es un elemento vital para este proyecto, que fue desarrollado por el programa Somos Defensores. De este medio, se recuperan elementos como lo que se ha denominado “riesgómetro”, la matriz de riesgo y la cartografía social, para desarrollar la hipótesis de producto.

Teniendo en cuenta el usuario y el consumidor, al igual que las características y necesidades, se definió realizar una multimedia interactiva, *offline*, a partir de la cual se puedan desarrollar las herramientas mencionadas anteriormente, de forma digital, así como la cartografía de manera análoga.

3.3 Etapa I: Observación e Ideación

Para iniciar la metodología, en esta primera etapa, las tareas eran empezar el acercamiento y empatía con la organización. De esta manera, se realizó una entrevista inicial a uno de los miembros importantes del programa, (Díaz, 2019) (Anexo 4, L. Díaz, comunicación personal, 22 de mayo de 2019).

Se abarcaron temas contextuales sobre derechos humanos en el país y entendiendo la postura de organizaciones no gubernamentales y las del Estado sobre la crisis humanitaria frente a asesinatos de líderes sociales.

Después, se llevó a cabo una entrevista importante con Amparo Toloza, lideresa social, quien manifestó su posición como mujer ante los asesinatos de líderes. En este punto, se identificó que los defensores de las comunidades confiaban en las rutas de protección de organizaciones no gubernamentales y no en las que se

implementan por parte del Estado.

Durante el proceso de investigación se planteaba conocer la perspectiva de otra organización no gubernamental, gracias al informe de riesgo 010-17, se identificaron 31 Organizaciones amenazadas que se encontraban en Bogotá; como puente organizativo, Leonardo Díaz y Sebastián Herrera (Somos Defensores), brindaron información y contacto de las cuales se tenía relación con el programa, el objetivo era trabajar el manual que implementa Somos Defensores.

La comunicación fue nula con varias de ellas y solo el movimiento de víctimas de crímenes de Estado (MOVICE) respondió al llamado. Debido al contacto con varios expertos de allí, descubrimos que esta se divide por capítulos (sedes) y que esta organización también tenía rutas de protección recopiladas en un manual. La conclusión en ese momento fue trabajar con el capítulo Bogotá. En esa primera reunión, manifestaron su apoyo al proyecto y aportaron para la hipótesis del producto.

El problema que se presentó es que ante la entendible desconfianza que produce la llegada de externos ante estas personas, las peticiones por su parte consistían en que las personas que quisieran trabajar con ellos como caso de estudio, debían estar antes, mínimo tres meses realizando actividades en conjunto. Según la primera reunión con personas que trabajan en MOVICE, habían recibido amenazas semanas antes por parte de “Las águilas negras”.

Debido a cuestiones como el tiempo en contra para realizar el proyecto y el protocolo de estas personas para dar el visto bueno,

se decidió continuar el proyecto con Somos Defensores.

Esta decisión se tomó por dos grandes razones, la primera porque estas personas y todo el trabajo que realizan son el vínculo para llegar a departamentos y así a otras comunidades y líderes; la segunda, como se mencionó anteriormente, porque a partir del *Manual “Un canto para la protección”* se ofrecen talleres pedagógicos (en el capítulo cinco “Pedagogía para la protección”).

Así, debido a este análisis, el trabajo se enfocó en Somos Defensores, expertos que realizan pedagogía, junto con actividades recopiladas en el manual.

Para finalizar esta etapa, se realizó una tarjeta persona, que resuelve que el tallerista debe ser profesional (ciencias sociales), especializado en derechos humanos, entre 35 y 50 años de edad (remitirse a *Figura 2: Tarjeta persona*).

3.4 Etapa II: Simulación y Boceto

Debido a las charlas con expertos temáticos, se logró determinar que la multimedia debe estar alineada con el concepto de “mesa redonda” donde todos participen; debe funcionar *offline*, debido a las condiciones que se presentan en regiones donde hay un servicio pésimo de internet y ser portable; debe medir el nivel de riesgo satisfactoriamente e infundir en los asistentes esperanza y alegría con las rutas de protección que se podrán definir como conclusión.

Se realizó un primer testeo, en el que se incluía la matriz de riesgo, junto con el riesgómetro, con la finalidad de determinar

usabilidad, paleta de colores y un planteamiento de expertos temáticos de la cartografía social de forma análoga.

3.4.1 Journey Map



Figura 6. Journey Map

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados que se dieron de este paso, se utilizaron para sacar las líneas de contexto, producto, problema, diseño y de la cartografía social se sacó la línea de usuario; este último por la dinámica de participación activa. Culminando este paso, se plantean dos propuestas de acción (*flowchart*); la primera con el desarrollo completo de la actividad de “diseño de protocolo de seguridad” con

las tres actividades completas antes mencionadas. La segunda, una versión sencilla, con las actividades y rutas de protección.

3.4.2 Flowchart

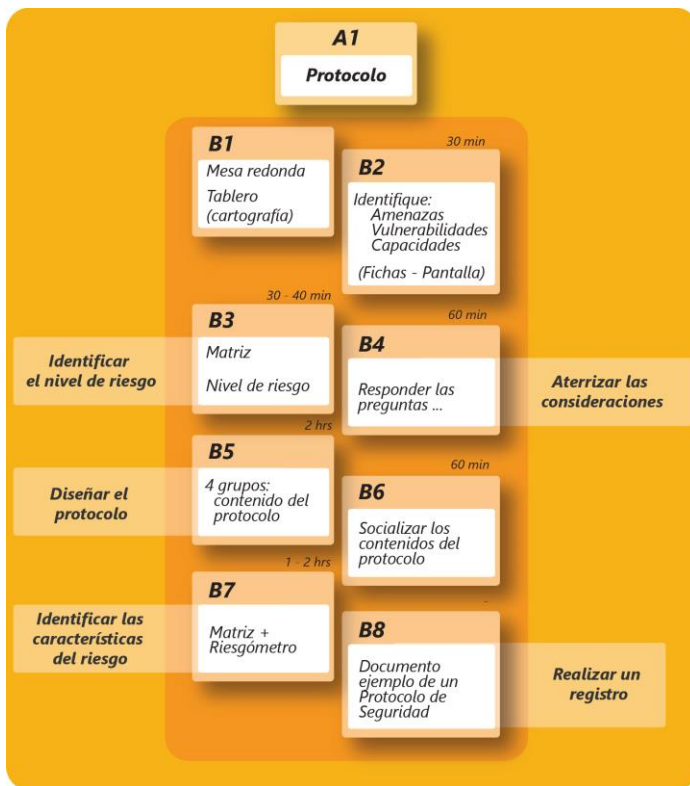


Figura 7. Flowchart.

Fuente: Elaboración Propia

3.5 Etapa III: Diseño y Operación

Es esta etapa, se hacen cambios al prototipo con la paleta de colores, tipografía y continuación de la hipótesis del producto. Se realizan observaciones según los siguientes puntos.

3.5.1 Función

Según la medición de impacto, la función se determina si el tallerista puede determinar y concluir si:

- *¿Conoce las rutas de protección?*
- *¿Conoce su nivel de riesgo?*
- *¿Conoce actividades de protección?*

3.5.2 Forma

Según la forma, qué características tendrá. Para ello, se tuvo en cuenta lo siguiente:

- **Multimedia interactiva**
Para que exista participación activa de todos los asistentes, dirigida por el tallerista.
- **Cartilla**
Donde se presente la mayor parte de la información y estaría disponible para todas las personas que estén en el taller.
- **USB**
Para poder transportar; para ello, el peso estimado no será más de 1GB.

- **Cartografía Social**

Hipótesis de producto planteada como un juego de mesa o de rol, teniendo en cuenta la mesa redonda.

3.5.3 Tecnología

En este proceso se planteó que la herramienta del manual tuviera más de 1 Gigabyte, ligero de peso, que la creación fuera en el programa Unity.

Otros ítems a tener en cuenta en este apartado son los de:

- **Eficiencia:** Determina el nivel de riesgo, gracias a la cartografía social, la matriz y el riesgómetro.
- **Eficacia:** Que el riesgo pueda sea medible y diagnosticado.
- **Satisfacción:** Que se pueda determinar la ruta de protección adecuada para la comunidad.

3.6 Etapa IV: Testeo y Conclusiones

Para esta parte se dispuso tiempo para realizar un taller con el fin de cumplir la tarea. Como primera medida, informar y completar todo el proceso que cumplen los talleristas y los pasos a considerar, además de llenar el vacío comunicativo.

En este paso se manifestó la poca capacidad preventiva que tienen las organizaciones para establecer un listado de rutas de protección; así mismo se realizó el planteamiento que hay sobre lo

que se llamaría “cartografía digital”, que hace referencia a una herramienta dispuesta para proteger y prevenir a personas y comunidades de ataques y contenido peligroso.

3.7 Resultados de los testeos

Teniendo en cuenta al trabajo desarrollado, la herramienta derivó en una multimedia interactiva con una paleta de colores llena de energía y dinamismo. Se implementó con los talleristas, quienes manifestaron su opinión favorable frente al desarrollo de las herramientas y el contenido de la multimedia.

3.7.1 Primer testeo

El primer testeo se realizó con Sebastián Herrera, politólogo y asesor de protección y pedagogía, en acompañamiento de Leonardo Díaz, coordinador de protección y pedagogía en Somos Defensores.

En este se les mostró una multimedia con el contenido del *Manual “Un canto para la protección”*, específicamente, la Matriz de riesgo, los tipos de amenazas y el riesgómetro.

3.7.1.1 Evidencias (Prototipo, testeo y proceso de iteración)

Este primer testeo realizado a Sebastián Herrera, se realizó con el objetivo de identificar el primer prototipo; se evaluó usabilidad, paleta de colores, información, tipografía, elementos dispuestos en pantallas de forma correcta según su apreciación.

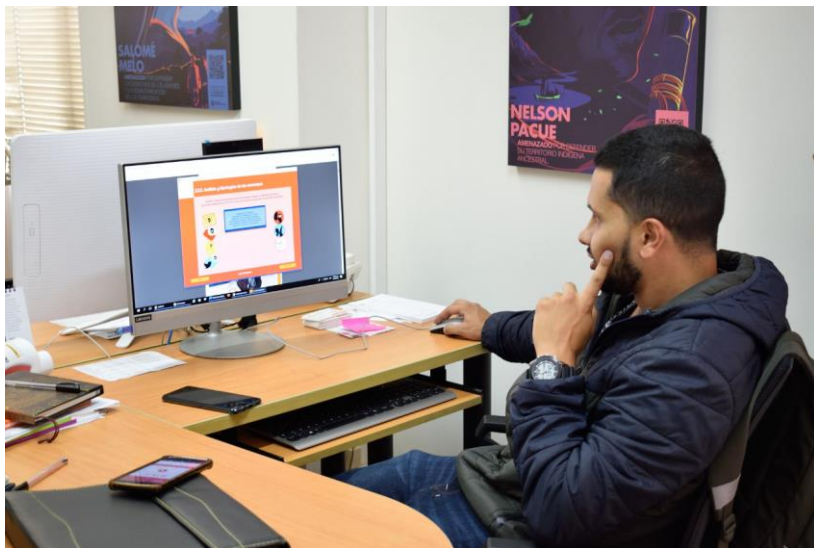


Figura 8. Usuario realizando el primer testeó.

Fuente: Fotografía Propia

3.7.1.2 Evidencias (Percepción del usuario)

Durante la entrevista (Herrera, 2019) (Anexo 5, escuchar en CD, S. Herrera, comunicación personal, 18 de octubre de 2019) manifestó en gran medida aprobación de colores, tipografía y forma de diagramación e ilustraciones, hizo observaciones, sobre legibilidad, el tamaño de algunos de los textos y forma para corregir.

Las herramientas como el riesgómetro y la matriz de riesgo, fueron aprobadas, solo haciendo énfasis en colores que serán determinantes para detectar alertas, como el naranja y el rojo, además de hacer sugerencias sobre cada uno de los formatos.



Figura 9. Usuario realizando ecuación en Matriz de riesgo.

Fuente: Fotografía Propia.

3.7.2 Segundo testeo

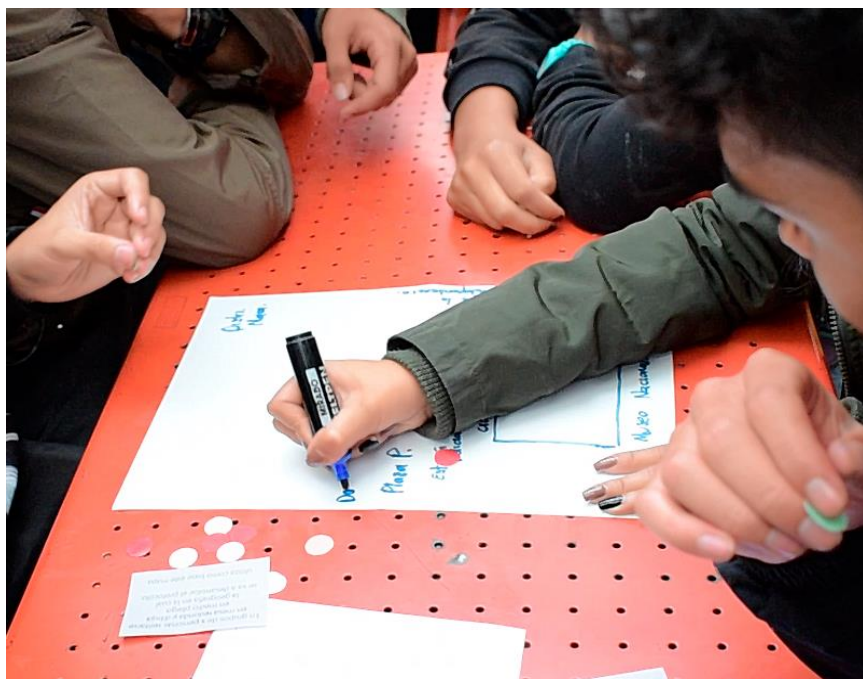
Para este segundo testeo, teniendo en cuenta la coyuntura que el país estaba pasando debido al Paro Nacional del 21 de noviembre, se logró reunir estudiantes que se destacan por liderar proyectos y actividades de este tipo, por lo que se realizó la cartografía social y un testeo de la aplicación en papel.

3.7.2.1 Evidencias (Prototipo, testeo y proceso de iteración)

De forma previa a la movilización y en medio de actividades de capacitación generadas por ellos mismos para otros compañeros, los

estudiantes líderes dispusieron un poco de su tiempo para los testeos del proyecto.

El objetivo del testeo fue comprobar que el diseño era de fácil entendimiento para quien no sea un pedagogo en derechos humanos. (Anexos 6, comunicación personal, líderes estudiantiles, 20 de noviembre de 2019).



*Figura 10. Cartografía social a líderes estudiantiles.
Fuente: Fotografía Propia.*

3.7.2.2 Evidencias (Percepción del usuario)

Preguntas al final del testeo:

¿Entienden que es una amenaza?

- Sí

¿Qué es una capacidad?

- Sí

¿Qué es una vulnerabilidad?

- Sí

¿Qué comentarios tiene sobre la herramienta?

- Que sea más sencillas las preguntas, con un lenguaje más coloquial

¿Qué opiniones tiene sobre la dinámica?

- Quien lidera el taller tiene la posibilidad de hacer un seguimiento en el proceso de las organizaciones.

¿Pueden replicar la metodología de las herramientas?

- Sí, teniendo la aplicación.

3.7.3 Testeos adicionales

En esta parte, se pidió a los talleristas que realizaran un taller pedagógico para conocer la dinámica de las actividades; por cuestión de tiempo se redujo a unas horas teniendo en cuenta que este tipo de actividades son mucho más largas.

3.7.3.1 Evidencias (Prototipo, testeo y proceso de iteración)

Lo que se evidenció en el taller que realizó el PSD (Anexo 7 escuchar en el CD, tres sesiones, S. Herrera y L. Díaz, comunicación personal, 31 de octubre del 2019), es que los talleres pueden demorar hasta un día o día y medio, debido al grueso del contenido del taller; sin embargo, las organizaciones no disponen de tanto tiempo y, como lo menciona Leonardo Díaz, el taller está previsto para una duración de dos días.

Otro elemento a resaltar es que las personas externas a las comunidades que asisten al taller tienen que viajar, y para asistir a tal evento a veces demoran días, lo que hace que las personas inviertan mucha energía y al final de la jornada acaban exhaustas y no retienen la información, ya que no siempre se dispone de espacios adecuados para su hospedaje.

Lo mencionado por los talleristas es que no hay cultura preventiva. La mayor cantidad de veces las ONG solicitan un texto de rutas de protección al PSD solamente para justificar el financiamiento de organizaciones internacionales.

3.7.3.2 Evidencias (Percepción del usuario)



Figura 11. Ejemplo matriz de riesgo.

Fuente: Fotografía Propia.



Figura 12. Explicación y conclusiones de taller.

Fuente: Fotografía Propia.

3.8 Prestaciones del producto

El producto es una multimedia interactiva que se apoya en la cartografía social de forma análoga para los talleres pedagógicos que

realiza el PSD a comunidades defensoras de DD. HH., bajo el concepto de mesa redonda permite que el tallerista y los integrantes participen activamente de inicio a fin.

A continuación, se presentan los criterios de diseño, tanto del aplicativo multimedia, como de los elementos análogos.

3.8.1 Aspectos morfológicos

A nivel de color la intención es reflejar lo contrario a la Desesperanza. Por ello, la paleta de colores es:



Figura 13. Paleta de colores.

Fuente: Elaboración propia.

Las formas que expresan de mejor manera solidez y amabilidad son recuadros con bordes curvados.



Figura 14. Pantalla inicio multimedia.

Fuente: Elaboración propia.



Figura 15. Logo de la multimedia.

Fuente: Elaboración propia.



Ruta hacia la protección

Figura 16. Título de la multimedia.

Fuente: Elaboración propia.

La tipografía utilizada en todo el producto, tanto en la multimedia como en los recursos análogos fue:

OSWALD en negrita y cursiva.

Segoe UI en negrita y cursiva.

Segoe en cursiva.

Forma, disposición de imágenes e ilustraciones y elementos que son llamativos, tamaño de textos, tipografía legible fue aprobada; los personajes que se realizaron no cumplían el papel de estereotipar sino el de caracterizar a una persona defensora y las representaciones de figuras amenazantes fueron mencionadas como apropiadas.

3.8.2 Aspectos técnico-funcionales

La apertura de la multimedia contiene la línea del protocolo que se va

a realizar. Va a tener las herramientas principales (Matriz de Riesgo y riesgómetro) parte de lo que se menciona en el manual, en capítulo 2 y las preguntas y el diseño del protocolo correspondientes al capítulo 5.

La multimedia se transportará por medio de una memoria USB y la cartografía social que pertenece al capítulo 2 del manual se desarrolla de forma análoga. Aunque no se requiere internet para su uso, dentro de la multimedia hay un enlace a Google Maps para que los participantes dibujen la geografía.

La aplicación funciona tanto en Mac como en Windows, al exportar desde unity no especifica el sistema operativo, pantalla mínima de 800 x 600px, teclado y mouse.

3.8.3 Aspectos de usabilidad

Tener claridad que colores pueden resaltar sensaciones en los consumidores de la multimedia, las formas y las figuras deben ser los más amigables y digeribles en cuestión de entendimiento. Muchas de las personas que realizarán estas actividades pueden venir de regiones apartadas y pueden sentirse muy cansadas y/o afectadas por su nivel de riesgo. Las sensaciones son muy importantes para ellos, por lo que es primordial darles esperanza.

A continuación, se muestran pantallazos de la multimedia:

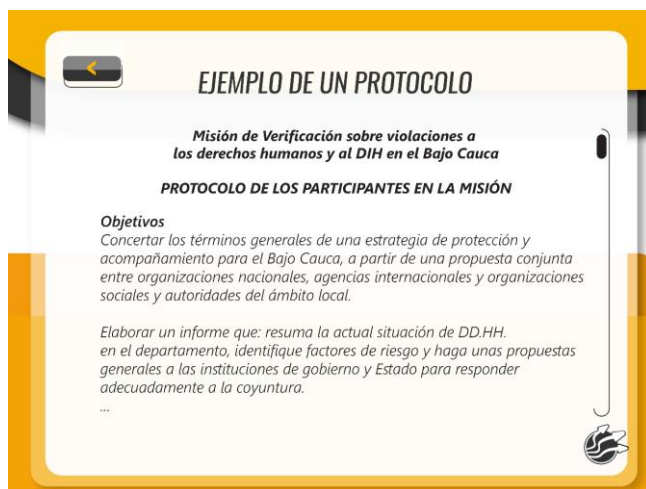


Figura 17. Pantalla ejemplo de protocolo multimedia.
Fuente: Elaboración propia.



Figura 18. Pantalla Matriz de riesgo y riesgómetro.
Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 4. Conclusiones

4.1 Conclusiones

Finalmente, dentro de esta sección, se dan las conclusiones sobre la problemática, las situaciones que ocurrieron en el proceso, varios temas para profundizar para el futuro como consideraciones, por ejemplo, apoyo en los talleres pedagógicos y en cuestión del uso de la herramienta con nuevas tecnologías.

Se hace una síntesis de los temas abarcados, explicándolos con base en los objetivos específicos propuestos y en algunas de las experiencias recogidas a través del camino.

Para empezar y como se ha resaltado en varias ocasiones, el acompañamiento por parte del equipo de trabajo del PSD, permitió que dentro del proyecto se reconocieran las vulnerabilidades de los líderes y comunidades, e incluso de las víctimas.

El breve acercamiento al que llegó el proyecto con las personas que son o han sido amenazadas, dio a entender que, por obvias razones, el tema es más delicado y complejo de lo que se pensaba en un inicio. La confianza se debe cosechar poco a poco y es cuestión de tiempo forjar un vínculo para profundizar más.

En segunda medida, debido a las situaciones anteriores, se identificó que hay rutas de protección desarrolladas por organizaciones gubernamentales y también por no gubernamentales. Como es natural, los líderes se dirigen al Estado para ser protegidos ante amenazas; sin embargo, no se sienten seguros con las acciones que les brindan, sino la situación contraria, lo que les obliga a dirigirse a otras instituciones.

En relacionado con lo anterior, las organizaciones y

movimientos sociales también cuentan con información para generar pedagogía de la protección a los miembros de colectivos. Uno de los recursos usados como los manuales para entender rutas o informes sobre agresiones recibidas a integrantes. Con estos factores puestos en la mesa, aquí se tomó la decisión de elegir uno de los capítulos del *Manual “Un canto para la protección”* y desarrollar las actividades, con la idea de hacerlas más dinámicas y que los participantes entendieran los niveles de riesgos y generaran rutas como comunidad.

En este sentido, los talleres se fortalecieron y se entendió que la unión puede proteger más que si hacen esquemas individuales. Así, las personas que viajan de lugares apartados se verán beneficiadas y los talleres podrán durar mucho menos de lo que duran actualmente.

Al conocer gran parte de la dinámica de los talleres, explicada directamente por las fuentes que las realizan, se identificó la importancia del término mesa redonda, como la participación activa de integrantes y talleristas. Para desarrollar la herramienta, que se adaptara a las necesidades identificadas anteriormente, cabe resaltar que hubo complicaciones (resaltadas al principio de este apartado), y dificultades para tener una conexión con otras organizaciones y sus miembros. Aun así, los testeos que se realizaron con expertos y líderes estudiantiles, permitieron reconocer el debido funcionamiento de la herramienta y los futuros usos que se le podrán dar a esta.

4.2 Estrategia de mercado



Figura 19. Canvas

Fuente: Elaboración Propia.

4.2.1 Segmentos de cliente

Iniciando la parte de clientes se pretende llegar específicamente al PSD, dado que ellos cuentan con el *Manual “Un canto para la protección”*; pero además de ellos, a toda organización no gubernamental amenazada, ya que el producto tiene la intención de desplazarse a diferentes partes del país.

4.2.2 Propuesta de valor

El proyecto “Ruta hacia la protección” tiene como propuesta de valor tres ejes fundamentales, dictaminados por las herramientas específicas.

4.2.2.1 Herramienta dinámica, multimedia y conocimiento del nivel riesgo

Herramienta dinámica para uso del tallerista y los participantes, con el fin de dictaminar el nivel de riesgo en tiempo real y rápido, junto al denominado riesgómetro; así se fortalece y mantiene escucha activa para empezar encaminar casos de éxito y una metodología de protección comunitaria.

Además, la cartografía social, con participación en mesa redonda bajo la organización de los expertos, busca encontrar las zonas más difíciles y más peligrosas según experiencias de asistentes, teniendo en cuenta experiencias, de manera análoga, mediante un juego.

Se busca que las personas que trabajen en los talleres, manifiesten las amenazas y vulnerabilidades y capacidades, para finalmente diagnosticar una medida apropiada para proteger su vida y así de paso la de la comunidad, manifestando el trabajo en equipo como prioridad.

4.2.3 Canales

Inicialmente la página web, donde se promociona el manual, otros canales importantes, a grandes rasgos, serán las mismas organizaciones y movimientos sociales, la voz a voz entre líderes y expertos temáticos y talleristas.

4.2.4 Relaciones con los clientes

Una actualización constante entre el producto y el servicio y atención lo más rápido posible para lograr la defensa de una comunidad.

4.2.5 Fuentes de ingresos

El producto/servicio, se ofrece como un kit completo para la protección, manual, USB con la multimedia incorporada y la cartografía social. Dentro del manual está el desarrollo completo de los capítulos; al abrir la multimedia, se trabajará con la matriz y el riesgómetro y la cartografía vendrá con fichas para que sean ubicadas en partes específicas del país.

4.2.6 Actividades clave

El proyecto pretende que, a través de esta experiencia, las necesidades de las comunidades amenazadas se puedan solucionar, a medida que se logran implementar nuevas rutas de protección para generar nuevos casos de éxito.

4.2.7 Recursos clave

Para la sección de recursos clave, se cuenta con el equipo del proyecto que mantuvo la iniciativa de implementar y mejorar las herramientas y que sean bien aplicadas; en alianza con comunicadores, talleristas y expertos temáticos para mantener la información y disponer nuevas soluciones para la protección de comunidades.

Por último, están los recursos tecnológicos, que son medios que facilitan la comunicación y establecen un nuevo lenguaje para la construcción de paz.

4.2.8 Socios clave

Organizaciones y movimientos sociales, expertos que trabajan con la pedagogía enfocada hacia derechos humanos, con proyección a que entidades y organizaciones del estado se interesen en este tipo de talleres.

4.2.9 Estructura de costes

Costos fijos: Cuyos costos no varían.

- Servicios públicos

Costos variables: Dependiendo de la demanda

- Diseño, variando en cambios, nuevos recursos, actualizaciones, etc.
- Empleados, variando cuantas personas trabajarán, los

recursos que gastarán.

4.3 Consideraciones

Para terminar, el proyecto “Ruta hacia la protección” ha encontrado varias situaciones en las que se puede trabajar para ampliar la visión de esta problemática.

Es clave entender que la temática de la defensa de derechos humanos, líderes y la importancia del trabajo en los territorios, así como el cuidado de las culturas indígenas y demás, engloba muchas situaciones, por lo que, en definitiva, esto constituye una invitación para que los compañeros que inicien su proyecto de grado, incluso de diferentes carreras, investiguen más de esta temática y ojalá puedan brindar más soluciones a esta labor tan noble.

Como segunda medida, se descubrió a través del taller que fue realizado para identificar las dinámicas de los talleristas y las actividades, que las organizaciones que aún no han sido amenazadas no solicitan talleres para la identificar riesgos en el territorio, por lo que no hay cultura preventiva. Este sería un paso importante para definir rutas y diálogos entre la comunidad para su protección.

Como última idea, el proyecto descubrió que una de las actividades importantes era la de mesa redonda, enfocándose en la carrera de Diseño Digital y Multimedia. La cuestión de optimizar esta parte importante de los talleres con alguna herramienta tecnológica en el futuro, brindaría aún más facilidad a los participantes, por lo que se planteó utilizar proyectores de video o *glass technology* como posibles medios para realizar una cartografía más dinámica.

Referencias

- ¡Pacifista! (20 de Marzo de 2019). Obtenido de ¡Pacifista!: <https://pacifista.tv/reportajes/>
- (27 de Febrero de 2017). Obtenido de <https://pacifista.tv/notas/lideres-sociales-asesinados-inicio-implementacion/>
- Centro Nacional de Memoria Histórica. (2013). *¡Basta Ya! Colombia: Memorias de Guerra y dignidad*. Bogotá: Pro_Off Set.
- Colombia 2020. (6 de Mayo de 2019). *Unión Europea lanza campaña para exigir la protección de líderes sociales*. Obtenido de El Espectador: <https://www.elespectador.com/colombia2020/pais/union-europea-lanza-campana-para-exigir-la-proteccion-de-lideres-sociales-articulo-857946>
- Colombia2020. (14 de Julio de 2018). *Podcast: “No queremos chalecos antibalas”, líderes sociales*. Obtenido de El Espectador: <https://www.elespectador.com/colombia2020/territorio/podcast-no-queremos-chalecos-antibalas-lideres-sociales-articulo-856899>
- Corte Constitucional Republica de Colombia. (2003). *Sentencia T-719/03*. Obtenido de corte constitucional: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/T-719-03.htm>
- Corte Constitucional República de Colombia. (2010). *Sentencia T-339/10*. Obtenido de corte constitucional: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2010/t-339-10.htm>
- Defensoría del Pueblo. (18 de Marzo de 2016). *Informe de Riesgo N° 010-17*. Obtenido de camara: <http://www.camara.gov.co/sites/default/files/2018-09/DEFENSORIA%20ANEXO%207%20IR%20N%C2%B0%20010-17%20-%20AMENAZAS%20L%C3%84DERES%20Y%20DEFENSORES%20DDHH.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (28 de Febrero de 2018). *ALERTA TEMPRANA N° 026-18*. Obtenido de indepaz: <http://www.indepaz.org.co/wp-content/uploads/2018/03/AT-N%C2%B0-026-18-Defensores.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2019). *Defensoria*. Obtenido de Prevención de

- Riesgos y Sistema de Alertas Tempranas:
<https://www.defensoria.gov.co/es/delegadas/4/>
- Díaz, L. (2019). Entrevista con Leonardo Díaz. (S. A. Daniel Fiesco, Entrevistador)
- El Mundo. (28 de Julio de 2018). *¿ y qué es un líder social?* Obtenido de el mundo: <https://www.elmundo.com/noticia/-Y-que-es-un-lider-social-/373739>
- Herrera, S. (2019). Entrevista a Sebastián . (S. A. Daniel Fiesco, Entrevistador)
- Kuniavsky, M. (2010). *Smart Things : Ubiquitous Computing User Experience Design*. Burlington, Ma USA: Elsevier Science & Technology.
- Llombard, P. (11 de Junio de 2019). *Líderes Sociales Abrazan campaña de la Union Europea*. Obtenido de El Espectador: <https://www.elespectador.com/colombia2020/pais/lideres-sociales-abrazan-campana-de-la-union-europea-para-protegerlos-articulo-865396>
- Min Interior. (23 de Agosto de 2018). *Pacto por la Vida y la Protección de los Líderes sociales y las personas defensoras de derechos humanos*. Obtenido de Min interior: <https://www.mininterior.gov.co/sala-de-prensa/noticias/pacto-por-la-vida-y-la-proteccion-de-los-lideres-sociales-y-las-personas-defensoras-de-derechos-humanos>
- Min Interior, Gobierno de Colombia. (2018). *Plan de Acción Oportuna de Prevención y Protección para los defensores de Derechos Humanos, Líderes sociales, comunales y periodistas*. Obtenido de Mininterior: https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/plan_de_accion_oportuna_de_prevencion_y_proteccion_0.pdf
- Ministerio de Interior. (18 de Dic de 2017). *presidencia*. Obtenido de Decreto número 2124: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=2ahUKEwjspraj_prmAhVOW1kKHSySAPgQFjADegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fes.presidencia.gov.co%2Fnormativa%2Fnormativa%2FDECRETO%25202124%2520DEL%252018%2520DE%2520DICIEMBRE%2520DE%25202017.pdf&usg
- Oficina del Alto Comisionado Para la Paz. (s.f.). *Acuerdo Final de Paz*.

- Obtenido de Alto Comisionado para la Paz:
http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/herramientas/Documents/Nuevo_enterese_version_6_Sep_final_web.pdf
- ONU. (9 de Diciembre de 1998). *Amnistía Internacional*. Obtenido de los Defensores y defensoras de Derechos Humanos:
<https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/temas/defensores/>
- Pacifista. (27 de Febrero de 2017). *Ni un muerto más*. Obtenido de ¡Pacifista!: <https://pacifista.tv/notas/lideres-sociales-asesinados-inicio-implementacion/>
- Pacifista. (23 de Abril de 2019). Obtenido de <https://pacifista.tv/notas/informe-somos-defensores-2018-naranja-mecanica-lideres-sociales/>
- Pacifista. (23 de Abril de 2019). *2018 fue el peor año para los líderes sociales en Colombia, informe de Somos Defensores*. Obtenido de ¡Pacifista!: <https://pacifista.tv/notas/informe-somos-defensores-2018-naranja-mecanica-lideres-sociales/>
- Pacifista. (20 de Marzo de 2019). *Bogotá: el infierno invisible de los líderes sociales*. Obtenido de ¡Pacifista!: <https://pacifista.tv/reportajes/>
- Philip Kotler, E. L. (1992). *Marketing Social*. New York: Díaz de Santos S.A.
- Programa Somos Defensores. (2018). *La Naranja mecánica - Sistema de Informaciones sobre Agresiones contra Personas Defensoras de Derechos Humanos en Colombia - SIADDHH* -. Bogotá.
- Programa Somos Defensores (2018). *Voces a prueba de balas*. Bogotá. Obtenido de <https://open.spotify.com/album/0HUwNOMlHPfwpGekTCi2b>
- Programa Somos defensores. (s.f.). *somosdefensores*. Obtenido de ¿Quiénes Somos?: <https://somosdefensores.org/quienes-somos-1/>
- RAE. (2018). *Liderazgo*. Obtenido de Diccionario de la Real Academia Española: <https://dle.rae.es/?id=NH60fdB>
- Salinas, D. J. (Enero de 1994). *Multimedia en los procesos de enseñanza aprendizaje: elementos de discusión*. Obtenido de Research Gate: https://www.researchgate.net/profile/Jesus_Salinas/publication/232242399_Multimedia_en_los_procesos_de_ensenanza-aprendizaje_Elementos_de_discusion/links/0046353217cc669589000000/Multimedia-en-los-procesos-de-ensenanza-aprendizaje-Elementos-de-discusion.p

- Unidad Nacional de Protección. (30 de Enero de 2019). *Unidad Nacional de Protección resolución 0085*. Obtenido de UNP:
<https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2019/02/resol-0085-2019.pdf>
- Urna de Cristal. (24 de 08 de 2016). *Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera*. Obtenido de
<http://www.urnadecristal.gov.co/sites/default/files/acuerdo-final-habana.pdf>
- Vilchis, L. d. (1998). *Metodología Del Diseño : Fundamentos Teóricos*.
- Voces a Prueba de Balas. (Marzo de 2019). *somos defensores*. Obtenido de Voces a Prueba de Balas: <https://somosdefensores.org/voces/>

Anexos

Anexo 1. <https://www.behance.net/chan7974229>

Anexo 2. <https://www.behance.net/elcuervo7>

Anexo 3. Decreto 4912 del 2011, Capítulo III, medidas de prevención y protección. En este decreto se explica las medidas que se crearon para la protección.

Anexo 4. Entrevista a Amparo Toloza Campusano. Desde su punto de vista como lideresa, hablando de su trabajo y la importancia de reconocer las ONG en la protección de DD. HH.

Anexo 5. Manual “Un canto para la protección”. En este manual, específicamente en el capítulo dos, llamado “Herramientas de análisis para quienes defienden los derechos humanos”, se encontraron las actividades y las definiciones del riesgo y en el capítulo cinco “Pedagogía para la protección”, desarrollo de talleres y ejemplos.

Anexo 6. Entrevista a Leonardo Díaz. Fue la reunión con el experto temático, que sentó muchas de las bases para teorizar y encontrar otras fuentes para la evolución de lo que se trabajó.

Anexo 7. Entrevista a Sebastián Herrera. Aquí se aclaró mucho acerca de cómo trabajar un taller pedagógico teniendo en cuenta la opinión del tallerista.

Anexo 8. Entrevista a líderes estudiantiles. Antes del Paro Nacional del día 21 de noviembre, estudiantes realizaron las actividades del proyecto, en papel.

Anexo 9. Testeo; Adicional de taller. Sebastián Herrera y Leonardo

Díaz, realizaron un taller, con las actividades, resumidas teniendo en cuenta el tiempo, donde se identificó a grandes rasgos, como se desarrolla un taller para una comunidad.