

ACT: comunidades seguras

Cuevas Olvera, Luis Raúl

2017-05

<http://hdl.handle.net/20.500.11777/2731>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

ACT: Comunidades seguras

Luis Raúl Cuevas Olvera
Universidad Iberoamericana Puebla
Blvd. del Niño Poblano No. 2901
Colonia Reserva Territorial
Atlixcáyotl, San Andrés Cholula, Pue.
+52 246-118-2256
Lu100_929@hotmail.com

Diego Alberto Toral Salgado
Universidad Iberoamericana Puebla
Blvd. del Niño Poblano No. 2901
Colonia Reserva Territorial
Atlixcáyotl, San Andrés Cholula, Pue.
+52 222-136-1869
diego.toksuki@gmail.com

Pedro Poucel Soto
Universidad Iberoamericana Puebla
Blvd. del Niño Poblano No. 2901
Colonia Reserva Territorial
Atlixcáyotl, San Andrés Cholula, Pue.
+52 222-546-8082
pedropoucelle@hotmail.com

Dr. Roberto Razo Rodríguez
Universidad Iberoamericana Puebla
Blvd. del Niño Poblano No. 2901
Colonia Reserva Territorial
Atlixcáyotl, San Andrés Cholula, Pue.
roberto.razo.rodriguez@iberopuebla.mx

Mtra. Iliana María Moreno
Guzmán
Universidad Iberoamericana Puebla
Blvd. del Niño Poblano No. 2901
Colonia Reserva Territorial
Atlixcáyotl, San Andrés Cholula, Pue.
+521 9631283112
hello@ilianaguzman.com

Manuel Siordia
Universidad Iberoamericana Puebla
Blvd. del Niño Poblano No. 2901
Colonia Reserva Territorial
Atlixcáyotl, San Andrés Cholula, Pue.
manuel.s@infotipos.com

RESUMEN

En este paper se describirá el funcionamiento de la web-app ACT, y se detallará el proceso de investigación y desarrollo de la misma. ACT es una aplicación web, que funciona gracias a un mapa interactivo, en el que los usuarios pueden ver delitos geolocalizados en su zona, y conocer, compartir e implementar propuestas ciudadanas en su ciudad para mitigar el daño del crimen en las comunidades.

La plataforma también acerca información útil a los usuarios con respecto a los procesos de denuncia de delitos, como el lugar en el que tienen que realizar la denuncia y los papeles necesarios para que el trámite proceda en el ministerio público.

Este prototipo contiene un mapa interactivo para ver y filtrar delitos, una guía del proceso de denuncia para cada delito y una guía de propuestas ciudadanas para fomentar la participación de las personas.

El prototipo funciona en cualquier dispositivo que pueda abrir un explorador de internet, sólo se requiere conexión a la red, y permitir a la app acceder a la ubicación actual del usuario.

Para el proceso de investigación se utilizaron métodos como entrevistas, observación, actividades con mapas y pruebas de usabilidad, navegación e interacción con diversos usuarios. También se requirió conocer acerca del concepto de ciudadanía, los problemas de seguridad pública en México, la interacción de las personas con sus espacios y las situaciones que permiten a un ser humano sentirse parte de una comunidad de manera suficientemente significativa como para trabajar en conjunto con otros para mejorar la calidad de vida.

Conceptos relevantes:

Ciudadanía, Usabilidad, Acceso a la información, Apropiación de comunidades.

Palabras clave

Ciudadanía, web, tecnología, plataforma, usabilidad, información

1. INTRODUCCIÓN

Los problemas de inseguridad afectan a cualquier sociedad, incluso a las más desarrolladas, sin embargo, la prominencia con la que tienen impacto negativo en las personas, está directamente relacionada con la práctica ciudadana en cada lugar. La inseguridad tiende a ser más presente entre mayor es el número de personas que no se involucran con sus comunidades, a estas personas se les conoce en la actualidad como sociedad general, y el objetivo de la práctica ciudadana es transformar a la sociedad general en sociedad civil. La sociedad civil es el conjunto de personas que se movilizan trabajando en conjunto para la mejora de las condiciones comunes.

En México, la inseguridad está presente a lo largo y ancho del país, De acuerdo con el Sistema Nacional de Seguridad Pública (2015), los dos primeros meses del año dos mil quince se cometieron 10,102 delitos, dando un promedio de un delito cada 8 minutos, dentro de los cuales se encuentran en mayor medida el robo, cometiéndose 2.5 robos cada hora.

Esta situación habla de una falta de práctica ciudadana y cultura de la legalidad. Con esta propuesta, se pretende mejorar ambas cosas. Por una parte, dar a conocer beneficios tangibles de involucrarse con vecinos y gente cercana al hogar o trabajo de las personas, por otra, ayudar a simplificar los procesos de denuncia oficiales para fomentar la acción dentro de las vías legales.

El formato web-app se eligió por su facilidad de acceso, esto permite a un usuario la posibilidad de denunciar un delito del que fue testigo desde su celular, hasta proveer una opción para una víctima de asalto que acaba de perder su smartphone, pero tiene una computadora en casa, oficina o escuela.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La situación de inseguridad actual, hace evidente la falta de formación cívica en las personas. Sumado a lo descrito anteriormente, se plantea la interrogante de cuáles son las condiciones y/o herramientas que necesitan las personas para apoyar sus procesos de identificación con su entorno, para actuar en conjunto con otros. La primera herramienta que se propone considerar es el acceso a la información, sin embargo, gracias a las nuevas tecnologías para la comunicación, es evidente que el problema puede no ser la posibilidad de obtener la información, sino la facilidad de interpretarla trasladando cada dato a un contexto personal cotidiano.

Con esto en mente, se plantea contribuir a la solución del problema de falta de ciudadanía con difusión de información usable, llevada a un contexto local para cada ciudadano. Claramente, no se trata únicamente de informar, también de ayudar a la persona a interpretar y en su momento a proponer acción concreta.

3. CONTEXTO SOCIAL

Para el análisis de los factores que actúan en las sociedades humanas, es necesario tomar en cuenta cuatro actores principales que rigen los rumbos de los dinamisismos

sociales. Estos actores han influido en la sociedad desde el inicio de la historia de la humanidad, pero los cambios que ha traído la globalización, han determinado la prominencia con la que influyen. Los actores son:

□ **La sociedad general:** En la antigua Grecia, se definía a la sociedad general con el término *ιδιώτης*, *idiōtēs*. Cuya traducción es idiota y hacía referencia a personas ignorantes o poco educadas, quienes no participaban de las decisiones que competían a la ciudad. Posteriormente se le conoció con el término de sociedad pasiva, que se definía según De los Hostos, E. (1982) como “una sociedad que no conoce su poder, ni reclama sus derechos, ni cumple con sus deberes colectivos”

□ **La sociedad política:** Se refiere a las personas que toman las decisiones que afectan a toda una población, dictan las leyes, aseguran su cumplimiento y procuran la distribución de los recursos comunes a todas las personas de una comunidad. De acuerdo con la Enciclopedia Filosófica *Symploké*: “La sociedad política (o el Estado) se entiende como una organización social heterogénea, orientada a mantener la propiedad del propio territorio frente a otras sociedades políticas, y a mantener la eutaxia a través del conflicto de grupos y clases sociales.”

□ **La sociedad civil:** Es el sector social que no forma parte de las organizaciones del Estado, pero se moviliza a sí mismo y a otros sectores con el objetivo de procurar un estado de justicia social y proliferación de los derechos humanos. La mayoría de los cambios radicales en la forma de organización de un Estado-Nación son impulsados desde la sociedad civil, pues está compuesta de personas que ejercen ciudadanía.

□ **El mercado:** Es la parte de la sociedad dedicada al comercio de bienes y servicios, dicta los flujos económicos, establece relaciones comerciales entre países, además de ser uno de los principales actores influyentes en la calidad de vida de los ciudadanos.

El contexto actual mexicano es (de manera coyuntural) de movilización muy significativa por parte de la sociedad civil y un adelgazamiento del Estado, es decir, se concretó una dinámica en la que el Estado limita sus funciones como actor regulador, confinando sus acciones a la creación de condiciones que garantizaran las garantías individuales, pero no interviniera en cuestiones reguladas por particulares, como el mercado. Esto ha ocasionado que los ciudadanos se ocupen cada vez más de actividades propias de los gobiernos, tales como el mantenimiento de infraestructura local, procuración de justicia o derechos humanos. Esto ha ocasionado progreso en la práctica ciudadana pero también ha dado lugar al desarrollo de otro tipo de problemáticas, por ejemplo, situaciones de violencia sin precedentes. Existe un crecimiento constante en actividades de crimen organizado por la demanda del mercado de droga, sin embargo, el Estado se ha ido apartando de su papel regulador en este tipo de mercados, con lo cual crecieron los índices de violencia de manera significativa en la última década.

A pesar de que la sociedad civil es la más involucrada en movilizaciones para frenar la violencia, este fenómeno también ha afectado a la sociedad general, que han sido víctima constante de violaciones a sus garantías individuales incluso en un nivel cotidiano. De acuerdo con el Sistema Nacional de Seguridad Pública, los dos primeros meses del año dos mil quince se cometieron 10,102 delitos, dando un promedio de un delito cada 8 minutos, dentro de los cuales se encuentran en mayor medida el robo, cometiéndose 2.5 robos cada hora.

4. CIUDADANÍA

Un pueblo que aspire a la autonomía debe educar ciudadanos. Es la sociedad civil quien puede exigir a la sociedad política resultados enfocados al bienestar, sin embargo, no sólo debe de movilizarse, sino informarse con datos confiables acerca de lo que pretende exigir. Los cambios se hacen de abajo hacia arriba por eso es importante reflexionar profundamente de manera colectiva e individual. La ciudadanía entonces, resulta un modo de vida de constante movilización, que requiere que la persona esté informada, proponga soluciones pertinentes e implemente lo propuesto en comunidad, involucrando a tantas personas como sea posible.

Para que esto se logre, se necesita que las personas tengan acceso a la información que les permita resolver problemas, y se necesita que desarrollen un fuerte sentido de identidad con su comunidad para que se involucren con ella. Según Valenzuela, J. M. (1998) “La identidad refiere a procesos de identificación y diferenciación entre el individuo y la colectividad, o del grupo frente a la sociedad más amplia”. Uno de los procesos de identificación de grupos con mayor relevancia es la relación de la persona con su entorno geográfico. Si un individuo interactúa con su espacio, en conjunto con otros para mejorar las condiciones comunes, dicho individuo está ejerciendo ciudadanía.

5. SEGURIDAD PÚBLICA

Es imperante para el ejercicio ciudadano que la sociedad política procure las condiciones necesarias para garantizar la integridad y dignidad de todos los miembros de la comunidad. Como señalan Gonzáles, López y Yáñez (1994) “Los gobiernos pueden cambiar, los partidos desaparecer, las elecciones realizarse o no, los parlamentos existir o no, la economía estar en crisis o en

abundancia, etcétera, pero la seguridad de las personas es lo mínimo que garantiza la soberanía de un Estado.” La seguridad debe estar contemplada tanto en un nivel legal, como a nivel humano. De acuerdo con el artículo tercero de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.”

Esto contempla que, sin importar factores políticos, sociales, económicos o culturales, toda persona tiene derecho a la seguridad. Es deber del Estado procurar las condiciones para que este derecho se cumpla, sin embargo, el fenómeno de la seguridad pública no sólo involucra al Estado, también a la ciudadanía.

6. ACCESO A LA INFORMACIÓN

Otra parte importante que permite autonomía a las comunidades, es el acceso a la información necesaria para tomar decisiones respecto a los espacios públicos y las normas de convivencia dictadas. Cuando la sociedad política comunica de manera eficiente las decisiones que afectan a los ciudadanos, así como las implicaciones, necesidades y problemas que estas decisiones conllevan, se habla de transparencia. La transparencia se ha manejado como una ganancia para los ciudadanos, que se va logrando con el tiempo, sin embargo, esta visión es una perversión del sistema político, pues la transparencia tendría que asumirse como un requisito natural de la vida democrática. No como un avance, sino como una obligación del Estado que dice representar los intereses de la ciudadanía.

Ackerman, J. (2008) señala que “En la práctica cotidiana existen amplias trincheras que separan peldaño a peldaño el tránsito desde el acceso a la información hasta el Estado de Derecho y el buen gobierno.” La transparencia y el acceso a la información deben ser obligación cotidiana por parte de la sociedad política, y el ciudadano debe buscar estar informado. En el caso mexicano, la información por parte del Estado se brinda a la ciudadanía a través de diversos portales de transparencia y acceso a la información, a pesar de lo cual, la crisis por la falta de información permea. Esto se debe a factores complejos, que van desde la falta de involucramiento de los ciudadanos, hasta la forma poco usable en la que la información se presenta.

Las situaciones violentas son impedimento para la autonomía de las comunidades, ergo, las personas deben tener herramientas que faciliten mitigar el daño de la violencia. La seguridad pública engloba más que sólo acciones desde el Estado, porque involucra procurar condiciones de vida, que pueden garantizarse mediante el ejercicio ciudadano y la interacción de individuos con grupos.

Con la disminuida intervención de la sociedad política, se presentan fenómenos como el caso del municipio de Cherán, en el estado de Guerrero, el cual es hasta el momento de la redacción de este documento, el único municipio independiente de México, reconocido por la federación en el cual no hay intervención de partidos políticos, fuerzas policíacas o del ejército. Cherán es un ejemplo de una comunidad que se encarga de procurar seguridad y calidad de vida con una congregación de ciudadanos empoderados.

7. RELACIÓN DE LA TEORÍA Y LOS CONCEPTOS ADOPTADOS

Los conceptos y teorías abordados en este documento, se relacionan porque son parte necesaria para herramientas y ejercicios ciudadanos. La ciudadanía comprende factores políticos, económicos, cívicos, pero, sobre todo, éticos y humanos. Como menciona Cortina, A. (2010) “... En articular los esfuerzos de estos tres poderes –el político, el económico y el cívico– reside la piedra filosofal de los nuevos tiempos, y en hacerlo atendiendo inteligentemente a las bases, desde el empoderamiento de quienes, por ser los afectados, deberían ser los auténticos protagonistas.”

Si se busca empoderar a los ciudadanos, debe tomarse en cuenta su contexto, aspiraciones, dignidad y oportunidades de mejora para su calidad de vida. No se trata de un ejercicio de beneficencia vertical, sino de un modo horizontal de colaboración para tomar decisiones.

8. PROCESO DE DISEÑO

Investigación documental

Para la primera parte del proceso, fue necesario investigar cuatro conceptos fundamentales: Contexto social, ciudadanía, seguridad pública y acceso a la información.

Entrevistas

Se platicó con Ernesto Aroche, quien es director del periódico independiente LADO B, quien proporcionó información de investigaciones que realizaron, con respecto a delitos en cada municipio del Estado de Puebla.

También se platicó con el Dr. Enrique Rosano Reyes, coordinador de Acción Social Ibero, y del diplomado de Participación Juvenil y Acción Ciudadana. De esta plática se obtuvo información acerca de los procesos de ciudadanía, además de una lista de autores expertos en el tema.

Otros recursos de investigación

En la plática “Mapeos territoriales en el proyecto de economía social en el municipio de Puebla” Se mostró el caso de una herramienta de mapeo, que ha servido para impulsar emprendimientos de economía social, y que ha sido de utilidad para desencadenar acciones ciudadanas.

La información localizada ha movilizad a la ciudadanía porque se presenta de manera usable, y se enfoca en uno de los factores de identidad más significativos: el territorio geográfico. Esto ha ocasionado que las comunidades se sientan lo suficientemente involucradas para actuar, y ha resultado ser una herramienta que les da la información necesaria para proponer e implementar soluciones viables a sus problemas. La economía social ha demostrado ser una forma de empoderamiento para colectivos de personas desde lo económico. Se trata de una manera de organización empresarial democrática, que asegura el valor de cada persona dentro de la organización. Esto no está peleado con la rentabilidad de los negocios, pero no sigue tampoco un esquema capitalista tradicional.

Primer acercamiento al usuario

Se entrevistaron a alumnos de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), para conocer su punto de vista respecto a la seguridad de la zona por la que transitan cotidianamente. Para ello se ocupó un mapa impreso de Ciudad Universitaria (CU) y colonias aledañas, acetatos para que los usuarios marcaran las zonas que transitan o que consideran peligrosas y un micrófono para grabar los diálogos.



Fotografía de material de la actividad con mapas

Esta actividad sirvió como detonante para dialogar con las personas y conocer cómo percibían su entorno inmediato. Después del análisis de las entrevistas se rescataron cuatro puntos importantes.

1. Los usuarios no perciben la zona como segura, pues están informados de actos violentos en calles aledañas a CU, sin embargo, la información de todos los entrevistados provenía de **testimonios**, sin manera de corroborar la información.
2. Los usuarios manifestaron inquietud por mejorar la situación y voluntad de actuar, sin embargo, no sabían qué hacer o dónde conseguir información.
3. A pesar de haber escuchado de delitos recurrentes en algunas calles, los usuarios se exponen al peligro.
4. Los usuarios esperan a observar acciones concretas de terceros, antes de actuar ellos mismos.

Con esta información, en conjunto con la investigación previa, se creó un usuario, que se involucró en una situación para conocer el conjunto de acciones que son importantes para alguien que acaba de ver o ser víctima de un delito. Con lo cual se creó un journey map, que ayudó a entender todos los procesos. Con toda la investigación, se optó por crear la web-app con las características mencionadas al inicio de este documento.

Categorización

Con la investigación hecha, se eligió abordar el proyecto desde seis categorías, las cuales responden a una necesidad del proceso del proyecto de ciudadanía. Dichas categorías son las siguientes:

CATEGORÍAS



Delincuencia:

Esta categoría se eligió por la necesidad detectada de conocer acerca de actos delictivos, para poder entender los procesos que conlleva denunciar cada delito.

Resulta importante por la cantidad de variables que juegan un papel importante en los procesos de denuncia. De acuerdo con el Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla (2017) Existen decenas de distintos delitos con procesos particulares. Dentro de nuestra investigación, se categorizaron algunos de los delitos más comunes que pueden ser consultados en el siguiente documento:

<https://drive.google.com/open?id=0By4wS0QM76fubIUxaUdHOGZwSzQ>

Además, de acuerdo a los resultados obtenidos en el primer acercamiento al usuario, hay poca información acerca de procesos delictivos.

Seguridad pública

El proyecto tiene un enfoque ciudadano hacia la seguridad pública, la categoría se eligió por la necesidad de entender la acción ciudadana que procura la seguridad común. Como señalan González, López y Yáñez (1994) “Los gobiernos pueden cambiar, los partidos desaparecer, las elecciones realizarse o no, los parlamentos existir o no, la economía estar en crisis o en abundancia, etcétera, pero la seguridad de las personas es lo mínimo que garantiza la soberanía de un Estado.”

Adicionalmente, se eligió por ser un tema necesario para abordar cultura de la legalidad, desde la ciudadanía.

Ciudadanía

El punto medular del proyecto es la participación ciudadana. De acuerdo a uno de nuestros insights, la acción está dentro del interés de nuestros usuarios, pero no tenían claro cómo actuar.

Acceso a información

Para lograr un proyecto de ciudadanía, se debe tomar en cuenta que el acceso a la información resulta imperante para lograr autonomía en una comunidad, porque permite tomar decisiones a las personas en colectivo, conociendo su contexto. Ackerman, J. (2008) señala que “En la práctica cotidiana existen amplias trincheras que separan peldaño a peldaño el tránsito desde el acceso a la información hasta el Estado de Derecho y el buen gobierno.”

Mapeos/Zonas

En la conferencia titulada “Mapeos territoriales en el proyecto de economía social en el municipio de Puebla” Se pone en evidencia la utilidad de utilizar mapas como herramientas para promover acción ciudadana. Se mencionó que el uso de mapas con información desglosada, ayudó a las comunidades a identificar problemas locales, y trabajar en emprendimientos para mejorar la calidad de vida. Esto es un ejercicio claro de ciudadanía.

Usuarios

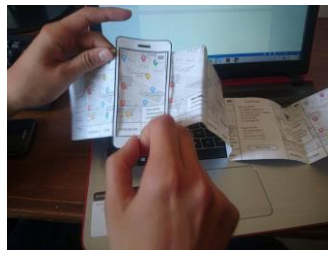
Al ser una herramienta para cualquier usuario que pueda ejercer ciudadanía, es necesario tomar en cuenta cuestiones de usabilidad. Uno de los problemas detectados que se hace evidente en la información que proporcionó el periódico independiente LADO B, es que los procesos de acción ciudadana no tienen manuales claros, incluso en ocasiones, las herramientas disponibles para las personas complican los procesos. Por ejemplo, la denuncia. La información puede ser consultada en el siguiente enlace:

<http://ladobe.com.mx/2013/02/10-cosas-que-debes-saber-al-poner-una-denuncia/>

En el artículo se menciona, en el punto 8, que no existe un manual con procesos claros para realizar denuncias.

Prototipo de baja fidelidad

Con la información y los recursos obtenidos, se fabricó un prototipo de baja fidelidad de la aplicación. Se realizaron pruebas para conocer si el usuario entendía los procesos de la aplicación, para reiterar en el diseño.



Fotografía de prueba de prototipo.

Con todas las versiones de prototipos es importante que el usuario:

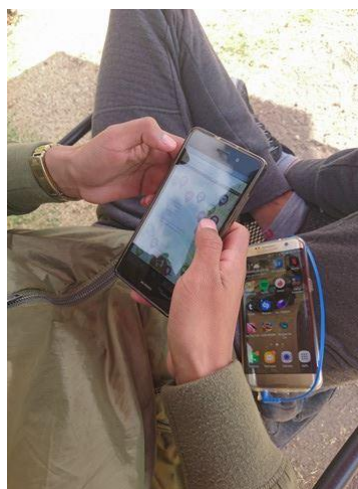
- Entienda cómo realizar una denuncia.
- Conozca que hay distintos tipos de delitos con características particulares.
- Conozca el lugar al que tiene que acudir para terminar su proceso de denuncia.
- Tenga claros los documentos que necesita presentar.
- Conozca que puede interactuar con otras personas para actuar en comunidad.

En esta versión del prototipo el usuario no realizó con facilidad las tareas básicas de denunciar, y tampoco tuvo claro que los trámites llevaban un orden por pasos. La navegación no permitió que el usuario entendiera sin explicación qué pantalla vería después de accionar cada elemento interactivo.

Siendo la primera vez que se planteó la web-app como tal, el usuario consideró que la herramienta tendría un impacto considerable en las comunidades para formar ciudadanos.

Prototipo de fidelidad media

Con el feedback obtenido del primer prototipo se hicieron pantallas con diseño más complejo para realizar pruebas, el segundo prototipo se hizo en la herramienta InVision que permite al usuario navegar a través de las diferentes pantallas utilizando elementos interactivos básicos.



Fotografía de las pruebas de prototipo de fidelidad media



Pantalla de página principal de prototipo de fidelidad media

En esta versión, el usuario comprendió cómo iniciar el proceso de denuncia, sin embargo, no lo entendió como un proceso que va más allá de presionar el botón para denunciar. Logró conocer que existía la posibilidad de interactuar con otros, pero el resto de los objetivos no se cumplieron por tres factores importantes. El primero fue el estilo visual, que no era armónico y se sentía pesado. El segundo estuvo ligado a cuestiones semióticas, porque los íconos no representaban lo que se pretendía para el usuario. El tercero fue la arquitectura de información, que no estaba estructurada para que los usuarios entendieran las tareas como procesos.

Prototipo de alta fidelidad

En el prototipo final el enfoque principal fue dar al usuario información acerca de la parte del proceso de denuncia en la que se encontraba y proporcionar información sobre los pasos siguientes. También se enfatizó la parte de presentar las propuestas ciudadanas de forma más clara, ocupando lugares en el mapa por zonas en las que se estuviera implementando la propuesta.

Se trabajó en hacer más claros los íconos y en jerarquizar la información para que el usuario comprendiera sin necesidad de explicación cuál es la función de cada elemento interactivo.

Dentro de las mejoras importantes que se consideraron en cuanto a la presentación de la información están las siguientes:

- Categorización de delitos con base en el bien jurídico que violentan. Contra la vida, la integridad, la libertad y el patrimonio.
- Posibilidad de filtrar los delitos mediante un toggle para mostrar u ocultar cada categoría.
- Descripción del proceso de denuncia como un círculo que se va completando conforme el usuario realiza los pasos.



Pantalla de página principal de prototipo de alta fidelidad



Pantalla de proceso de denuncia de prototipo de alta fidelidad

Este prototipo se hizo utilizando la herramienta JustInMind Prototyper, que proporciona herramientas para que el usuario

interactúe con elementos más complejos de navegación, y permite que se incorporen espacios para que el usuario maneje elementos en pantalla, y no sólo pase de una pantalla a otra.

Descripción del prototipo

Después de finalizar el prototipo, se hizo un análisis de todos los elementos que constituyen la estructura de la plataforma, como colores, tamaños de elementos, semiótica, etc.

El método fue el siguiente: de cada pantalla, se tomó cada elemento y se describió el sentido de todas sus características. A continuación se observa un ejemplo:



9. CONCLUSIONES

Los objetivos de este producto son simplificar el proceso de denuncia de delitos para los usuarios, y acercar información útil que facilite y promueva las acciones ciudadanas por las vías legales. Al hacer pruebas se hizo evidente la complejidad de los procesos de denuncia a la hora de ejecutarlos, sin embargo, dichos procesos causan menos frustración en los usuarios cuando se les proporciona la información en un formato de pasos a seguir.

El proyecto continuará mejorando con la retroalimentación de los usuarios, y cuando sea perfectamente usable, se necesitan realizar las siguientes actividades de implementación:

1. Implementación de mapa interactivo personalizado y de bases de datos para brindar experiencias únicas a los usuarios.
2. Vinculación con las autoridades: Esto es necesario para que el usuario comience su proceso de denuncia desde la web-app y disminuya el tiempo que tiene que pasar en el ministerio público.

3. Realizar campañas de difusión: Es importante para que las personas conozcan la aplicación y para incentivar su uso para contribuir en la formación de ciudadanos responsables y críticos con la situación de inseguridad en el país.
4. Medir el impacto que la plataforma tiene en las comunidades, para conocer qué tanto incrementan las acciones ciudadanas y hacer cambios a la app en consecuencia.

10. REFERENCIAS

1. Ackerman, J. (2008) Más allá del acceso a la información: transparencia, rendición de cuentas y Estado de Derecho. Ediciones Siglo XXI.
2. Cortina, A. (2010) El protagonismo de la sociedad civil: ciudadanía y empresa en el horizonte de la globalización” PRESENTACIÓN CRISTIAN WARNKEN.
3. Bárcena, F. (1997) El oficio de la ciudadanía: Introducción a la educación política. Paidós.
4. De los Hostos, E. (1982) Moral social; Sociología. Fundacion Biblioteca Ayacuch.
5. Gonzáles, S. López, E. y Yáñez, J. (1994) Seguridad pública en México: problemas, perspectivas y propuestas. Universidad Nacional Autónoma de México.
6. Guerrero, O. (1992) El Estado en la era de modernización. Plaza y Valdés.
7. Huerta, M. (2005) El neoliberalismo y la conformación del Estado subsidiario. Universidad Autónoma Metropolitana, México.
8. Organización de las Naciones Unidas (1948) Declaración Universal de los Derechos humanos. ONU
9. Valenzuela, J. M. (1998) El color de las sombras: Chicanos, identidad y racismo. El Colegio de la Frontera Norte, México.
10. Diario matutino cambio de Puebla. (2015). Reporta SNSP un delito cada 8 minutos en Puebla. 15/12/2016, de Diario matutino cambio de Puebla Sitio web: <http://www.diariocambio.com.mx/2015/secciones/codig-o-rojo/item/2216-reporta-snsp-un-delito-cada-8-minutos-en-puebla-en-2015>.

