

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

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 *RQ]iOHV /ySH] \ <ixH] 3/RVJRELHUQR 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 PtQLPR TXH JDUDQWL]D OD VREHUDQtD GH

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.

VHXDOD TXH³(Q OD Sui in MiasFD FRWLGLDQD H[LVW
trincherasque separan peldaño a peldaño el tránsito desde el acceso a la información hasta el Estado de Derecho y el buen JRELHUQR´

Mapeos/Zonas

(Q OD FRQIHUHQFLD WLWXODGD³ODSHRV WHUULWRULDQHV HQ HO SUR\HFWR GH
economía social en el municipio GH 3XHEOD´ 6H SRQH HQ HYLSSHQLED
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

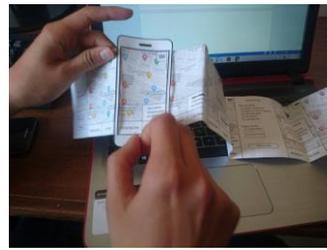
Al ser una herramienta para cualquier usuario que pueda ejercer ciudadanía, es necesario tomar en cuenta cuestiones de usabilidad. Uno de los problemas detectados que se hace evidente en la información que proporcionó el periódico independiente LADO B, es que los procesos de acción ciudadana no tienen 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 en 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 logado 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 J O R E D O L J D F L y Q ´ 3 5 (6 (1 7 \$ & , Ñ 1 & 5 W A R N K E N .
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. González, 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>.

