

El diseño estratégico aplicado a la generación de soluciones innovadoras que incentiven la denuncia de los delitos en México.

*El diseño estratégico puede ser un arma valiosa para motivar la participación ciudadana en la denuncia de delitos. El ICESI (Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad, A.C.) lanzó el proyecto No te Calles, programa enfocado a ofrecer soluciones centradas en las necesidades e inquietudes de las víctimas del delito, procurando alentar la cultura de la denuncia delictiva en México.*

#### **Inseguridad, un problema que afecta a la sociedad.**

A partir del 2004, la inseguridad ha ocupado el primer lugar en la lista de las preocupaciones de los mexicanos. Estudios realizados ese mismo año indicaban que el 25 % de la población había abandonado algunas actividades o hábitos cotidianos —tales como salir de noche, llevar dinero en efectivo o visitar parientes— por la inseguridad que se percibía.

De acuerdo con los datos de la última encuesta realizada por el ICESI, la ENSI-6/2009 (Encuesta Nacional sobre Inseguridad), el 85% de los delitos no son denunciados, dato mejor conocido como cifra negra; indicador evidente sobre el nivel de credibilidad e ineficacia en las instituciones que procuran e imparten justicia.

¿Las causas? Más de la mitad de la población consideraba que denunciar era una pérdida de tiempo, además de sentir desconfianza en las autoridades. Esta situación ha llevado al deterioro de la calidad de vida de nuestra sociedad. A partir de esta necesidad, surgió el ICESI como una asociación civil, autónoma y objetiva. Su función principal es la generación de estadísticas sobre la inseguridad en el país (conocidas como Encuestas Nacionales sobre Inseguridad o ENSI).

La ENSI aplican un diseño, metodología y análisis, avalado por la ONU , resultando ser el mejor instrumento para conocer la magnitud y las modalidades de la criminalidad.

#### **ENSI: herramientas informativas sobre la inseguridad nacional.**

Las ENSI son una radiografía sobre la inseguridad en México, ya que además de ofrecer datos duros

sobre la incidencia delictiva (número y tipo de delitos que se cometen realmente), permiten conocer la percepción del ciudadano sobre los niveles existentes de criminalidad en el país

Los resultados obtenidos develaron la ineficiencia en las instituciones que procuran justicia. Estos resultados fueron la punta de lanza para la generación de soluciones innovadoras, que incentiven la denuncia de los delitos en México y, por consiguiente, un nuevo reto para el ICESI: ¿qué y cómo hacer para alertar, ayudar y guiar a los ciudadanos sobre la situación delictiva, que promueva, al mismo tiempo, una cultura de la denuncia?

### **Transformar una problemática en soluciones innovadoras**

La meta se definió, trazar el plan para lograrlo era el siguiente paso; se visualizaba una oportunidad y la inserción del diseño estratégico era ideal para lograrlo, por su enfoque centrado en el ser humano. El diseño estratégico es una disciplina enfocada en la generación de estrategias para el desarrollo de conceptos innovadores centrados en el usuario, con una perspectiva multidisciplinaria para responder a las demandas del mercado con alto nivel de análisis, creatividad e iniciativa prospectiva. Las herramientas de investigación que se emplean, métodos, habilidades y pensamiento creativo desafían las soluciones tradicionales, con una visión holística y sistemática; toma en cuenta la viabilidad, ante el mercado, desde el punto de vista político, económico, social y tecnológico; ofrece acciones pertinentes y genera soluciones creativas e innovadoras.

Surgió una oportunidad ante el ICESI, se creyó que se podía lograr un cambio significativo en el ámbito social en México, generar un espacio de catarsis e incentivar una mayor participación ciudadana para la denuncia de delitos. Basados en herramientas y métodos del diseño estratégico el proyecto debía cubrir tres aspectos:

**1.\_ El deseable**, se refiere a la necesidad del proyecto. En este caso, consiste en crear un espacio de interacción con los ciudadanos donde se expresen, de manera libre y anónima, sobre los hechos delictivos y, además, conocer algunos modus operandi de la delincuencia. La información recolectada se presenta tanto a los ciudadanos a través del portal y de medios de comunicación, como a instituciones académicas, sociales y públicas.

**2.\_ El factible**, es de acuerdo al modelo de organización de la empresa: el ICESI tiene una organización flexible, trabaja proyectos con equipos multidisciplinarios a larga distancia y se rige bajo objetivos establecidos. Su presencia en medios es, principalmente, a través de internet, pero cuenta

con canales establecidos en medios de comunicación y gobierno. El equipo principal está formado por especialistas en materia de criminología, que analizan y procesan la información.

**3.\_ El viable financieramente:** el ICESI como asociación civil, cuenta con el apoyo de instituciones públicas y privadas para el desarrollo de investigaciones y proyectos.

El proyecto cubría los tres aspectos, siendo un indicador clave para su inicio; además, se consideraron factores externos (políticos, económicos, sociales y tecnológicos) con el fin de que sus riesgos fueran controlables. Este se empezó a gestar.

El proyecto se enfocó a generar un lugar de interactividad entre los usuarios, siendo éstos emisores y receptores, donde ellos mismos generarían la información de manera libre, anónima y, al mismo tiempo, serían los receptores de la misma.

Con el objetivo de contar con diferentes perspectivas para abordar el proyecto, se conformó un equipo multidisciplinario, y se aplicó una visión y una metodología de diseño, a través de técnicas como la observación, la generación de ideas, la discusión, el análisis y la síntesis. Una vez definida la primera fase, el desarrollo del proyecto tomó lugar, contando con la financiación por parte de una fundación privada y, en junio del 2006, se realizaron las primeras pruebas piloto del proyecto.

### **No te Calles... ¡Cuéntanos tu historia!, una innovación en el ámbito social**

En septiembre de 2006, el ICESI lanza el programa **No te Calles... ¡Cuéntanos tu historia!**, siendo un portal en internet único en su género y, por lo tanto, una innovación en el campo social, con los siguientes objetivos:

- Generar un espacio para compartir experiencias, de manera libre y anónima, en materia delictiva entre los ciudadanos, actuando como una alerta ciudadana sobre hechos y conductas.
- Conocer algunos modus operandi de la delincuencia, señalar sus experiencias del delito y patrones delictivos más frecuentes, formando una base de datos con coordenadas específicas del lugar, tipo y hora de la comisión del ilícito.
- Ofrecer consejos de seguridad a los ciudadanos.

La implementación del programa se realizó en internet, como una herramienta eficaz y estratégica para el proyecto, por las siguientes características:

1. Ser un medio que facilita el lenguaje **bidireccional, personal, coloquial, dialogal, conversacional** donde el individuo es actor y no un receptor pasivo, generando un espacio de

catarsis, siendo uno de los objetivos del proyecto;

## 2. Bajo costo de operación y mantenimiento.

Para la elaboración del portal se tomaron en cuenta parámetros de accesibilidad, funcionalidad, usabilidad y estética, con el objetivo de inspirar confianza al usuario para que se exprese libremente. La información recibida, por parte de los usuarios, es procesada y publicada en el mismo portal, generando así una interactividad entre usuarios y contando con el respaldo del ICESI, una institución respetada en el ámbito de la inseguridad por los estudios constantes que realiza. Además, la información recopilada se envía a los medios de comunicación y a las autoridades para propiciar que realicen sus funciones eficientemente. La información obtenida puede servir como base para que el gobierno diseñe estrategias y políticas enfocadas a reducir los focos rojos.

El proyecto ha establecido una estructura que le permite ser autosuficiente a través de procuración de fondos, además de ofrecer información especializada a empresas socialmente responsables.

### **Implementar el diseño estratégico en la comunicación visual de No te Calles**

El programa logra transmitir los objetivos planteados a través de una comunicación visual eficiente. Se diseñó una identidad propia, connotando orden, coherencia, estructura e inclusión.

Por ser un sitio en internet, tiene las características ya mencionadas de usabilidad, navegabilidad y funcionalidad que permite tener un acceso rápido al sitio, su visualización se adapta a la mayor cantidad de navegadores existentes y se crea presencia en los principales buscadores.

Por ser un diseño centrado en el usuario, cuenta con un lenguaje claro, tanto en el contenido escrito como en el visual; la inserción de íconos en cada una de las secciones, genera referencias, haciendo más fácil la ubicación de las mismas.

Uno de los atributos principales del sitio es el de los cuestionarios, estos se encuentran disponibles para que los ciudadanos registren los hechos delictivos, de forma anónima, facilitando la participación y generando confianza. Están diseñados de forma intuitiva, siendo obvia la solución del mismo, logrando que las personas puedan hacer catarsis de forma cordial y ofreciendo información valiosa a No te Calles.

El diseño del sitio es funcional y amigable, el uso del color, la tipografía, las infografías, se encuentran en armonía, logrando generar así, empatía con el ciudadano.

### **Tiempo para ver los cambios**

Desde su lanzamiento, **No te Calles** ha tenido un crecimiento constante, lo cual se aprecia a través

del número de visitas al sitio, las historias que se reciben, las propuestas que se comparten y los suscriptores al boletín del mismo. Al día de hoy, se cubren nueve entidades federativas en el país y se han establecido alianzas con diferentes empresas y organizaciones civiles.

Durante la evolución que ha tenido el programa **No te Calles**, el equipo de trabajo ha aprendido a identificar nuevas necesidades para generar ideas innovadoras que resultan en diversas estrategias de desarrollo para el bien común de los ciudadanos. Este desarrollo pretende fomentar una cultura de la denuncia en la población mexicana.

Ser el referente obligado en materia delictiva es la nueva meta que se tiene para **No te Calles**. Resta mucho camino por recorrer y la falta de recursos económicos lo ha hecho más largo.

Es imposible pensar en una sociedad sin crimen, sin embargo, la aplicación del diseño estratégico en el programa **No te Calles** ha sido, y es, un arma útil que ofrece soluciones relevantes a los ciudadanos en México, lo cual ha inducido la generación de cambios positivos en la calidad de vida de la ciudadanía.

El ICESI es cada vez más valorado y aceptado, y funge como uno de los principales vínculos entre sociedad y gobierno. El instituto seguirá insistiendo en los objetivos planteados y, hasta hoy, su estrategia de desarrollo es prometedora.

## **Bibliografía**

### Publicaciones Electrónicas

**ENSI-6.** Instituto Ciudadano de Estudios sobre la seguridad. Encuesta Nacional sobre Inseguridad, disponible en [http://www.icesi.org.mx/estadisticas/estadisticas\\_encuestasNacionales\\_ensi6.asp](http://www.icesi.org.mx/estadisticas/estadisticas_encuestasNacionales_ensi6.asp) **en línea** el 1 de Septiembre de 2009.

**La importancia de denunciar,** Boletín Hoy No te Calles disponible en [http://www.notecalles.org.mx/ntc\\_hoy/2009/denunciaIntel.asp](http://www.notecalles.org.mx/ntc_hoy/2009/denunciaIntel.asp), **en línea** el 9 de Septiembre de 2009

**Diseño es negocio** no.2 disponible en <http://www.disenoesnegocio.com/> **en línea** el 5 de octubre de 2009

**El espejo indiscreto,** por Luis de la Barreda Solórzano disponible en <http://www.icesi.org.mx/publicaciones/articulos/index.asp> en línea el 10 de Diciembre de 2009

### Sitios

**IDEO, Human Center Design Toolkit,** disponible en <http://www.ideo.com/work/item/human-centered-design-toolkit/>, **en línea** el 7 de octubre de 2009

**Design Against Crime Research Centre. Design Methodology** disponible en <http://www.designagainstcrime.com/index.php?q=designmethodology>, **en línea** el 7 de octubre de 2009