



**Ausentes**

**Producto digital para visibilizar los casos de estudiantes  
víctimas de crímenes de Estado por el ESMAD entre el  
2001 y 2019 en Bogotá**

**Proyecto de Grado**

Lina Marcela Bóxiga Forero  
Ingrid Alejandra Franco Moreno  
Daniel Alejandro Remolina Avilez

**Bogotá D. C., 2021**

## **Ausentes**

### **Producto digital para visibilizar los casos de estudiantes víctimas de crímenes de Estado por el ESMAD entre el 2001 y 2019 en Bogotá**

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

### **Diseñador Digital y Multimedia**

Director (a):

Andrés Felipe Parra

Luis Alberto Lesmes

Línea(s) de énfasis:

Tecnologías para producción multimedia

Productos audiovisuales

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca  
Facultad de Ingeniería y Arquitectura  
Programa de Diseño Digital y Multimedia  
Bogotá D. C., 2021

## **Dedicatoria**

Dedicamos este proyecto a Dios y a las familias que han sido afectadas por los crímenes de Estado, a las memorias de los estudiantes asesinados y personas que han sufrido en cada manifestación algún tipo de abuso de poder, a todos los colombianos que quieren un cambio en el país y a todas las personas que hicieron posible este proyecto.



## **Agradecimientos**

Los autores del presente proyecto expresan sus agradecimientos a; Dios por darnos la oportunidad de vivir y por permitirnos realizar este proyecto de grado; a nuestras familias, por su constancia, amor y apoyo incondicional para poder culminar nuestros estudios; a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca por sus enseñanzas, disposición y ayuda brindada; a los profesores, que con su sabiduría, sus consejos y apoyo nos guiaron en todo el proceso, y porque nos han permitido formarnos como profesionales; y a nuestros compañeros, con los que hemos compartido grandes momentos.



*“No estamos acá para aceptar las cosas que no podemos cambiar,  
sino para cambiar las cosas que no podemos aceptar”*

*Angela Davis*





## Resumen

Los estudiantes son las principales víctimas de crímenes de Estado por parte del ESMAD en protestas sociales, ya que desde el año 2001 hasta el 2019, se registraron oficialmente nueve casos de asesinato en Colombia, de los cuales seis ocurrieron en la ciudad de Bogotá. Frente a esto, se evidencia poco interés y escaso conocimiento por parte de las personas frente a estos incidentes; ya que no hay suficiente cubrimiento en medios de comunicación tradicionales o la información es censurada.

Por esta razón, el proyecto Ausentes tiene como objetivo visibilizar los casos de estudiantes que han sido víctimas de los crímenes de Estado por parte del ESMAD entre el 2001 y 2019 en Bogotá. Para tal efecto, se emplea la metodología *Design Thinking*, contemplando cuatro fases: Definición de criterios, estudio de productos, concepto y diseño, creación del producto. A su vez, bajo el paradigma de diseño *For About Through* (con énfasis en el “a través de las artes y el diseño”) el prototipado se presenta como instrumento de investigación para la creación de productos interactivos.

Como resultado proyectual, se desarrolla un administrador de contenidos CMS que permita brindarles a las personas una fuente autónoma e independiente de información coherente sobre los casos, apta para compartir en redes sociales y que posibilite la creación de comunidad.

*Palabras clave:* Crímenes de Estado, Protesta Social, ESMAD, Estudiantes, Producto Digital

**Línea(s) de profundización:**

Tecnologías para producción multimedia

Productos audiovisuales

## **Abstract**

Students are the main victims of State crimes by ESMAD in social protests, from the year 2001 to 2019, nine cases of murder were officially registered in Colombia, six of which occurred in the city of Bogotá. Faced with this, there is little interest and little knowledge on the part of the people regarding these cases; since there is not enough coverage in traditional media or the information is censored.

For this reason, the Ausentes (Absentees) project aims to make visible the cases of students who have been victims of State crimes by the ESMAD between 2001 and 2019 in Bogota. For this purpose, the Design Thinking methodology is used, contemplating four phases: Criteria definition, product study, concept and design, product creation. In turn, under the For About Through design paradigm (with emphasis on "through arts and design"), prototyping is presented as a research instrument for the creation of interactive products.

As a project result, a CMS content manager is developed to provide people with an autonomous and independent source of coherent information about the cases, suitable for sharing on social networks and enabling the creation of community.

*Keywords: State Crimes, Social Protest, ESMAD, Students, Digital Product*

**Research lines:**

Technologies for multimedia production

Audiovisual products

## Tabla de contenido

Aval del Proyecto	5
Abstract	16
Tabla de contenido	18
Listado de figuras	23
Listado de tablas	26
Listado de anexos	27
1. Formulación del proyecto	29
1.1 Introducción	29
1.2 Justificación	30
1.3 Definición del problema	34
1.4 Hipótesis de la investigación	42
1.4.1 <i>Hipótesis explicativa</i>	42
1.4.1 <i>Hipótesis propositiva</i>	42
1.5 Objetivos	43
1.5.1 <i>Objetivo general</i>	43
1.5.2 <i>Objetivos específicos</i>	43
1.6 Planteamiento metodológico	44
1.7 Alcances y limitaciones	47
1.7.1 <i>Alcances</i>	47

	19
<i>1.7.2 Limitaciones</i>	48
2. Base teórica del proyecto	50
2.1 Marco referencial	50
<i>2.1.1 Antecedentes</i>	50
<i>2.1.2 Marco teórico contextual</i>	53
<i>2.1.3 Marco teórico disciplinar</i>	60
<i>2.1.4 Marco conceptual</i>	69
<i>2.1.6 Marco legal</i>	74
2.2 Estado del arte	79
2.3 Caracterización de usuario	95
3. Desarrollo de la metodología, análisis y presentación de resultados	97
3.1 Criterios de diseño	97
<i>3.1.1 Árbol de objetivos de diseño</i>	98
<i>3.1.2 Requerimientos y determinantes de diseño</i>	100
3.2 Hipótesis de producto	102
3.3 Desarrollo y análisis Etapa: Definición de criterios	104
<i>3.3.1 Impact mapping</i>	104
<i>3.3.2 Mapa de empatía</i>	106
<i>3.3.3 Tarjeta persona</i>	110

3.4 Desarrollo y análisis Etapa: Estudio de productos	115
3.5 Desarrollo y análisis Etapa: Concepto y diseño	116
3.6 Desarrollo y análisis Etapa: Creación del producto	117
3.7 Resultados de los testeos	120
3.7.1 <i>Primer testeo: Benchmarking</i>	120
3.7.2 <i>Segundo testeo: Card Sorting</i>	124
3.7.3 <i>Testeo Adicional: Prototipo Versión 1</i>	127
3.7.3.1. El mapa de víctimas:	128
3.7.3.2. Aspectos gráficos, interactividad y navegación:	131
3.7.4 Testeo adicional: Plataforma Ausentes	136
3.7.4.1. Temática, contenido informativo y mapa de víctimas:	137
3.7.4.2. Aspectos gráficos, interactividad y navegación	141
3.8 Prestaciones del producto	147
3.8.1 <i>Aspectos morfológicos</i>	147
3.8.1.1 <i>Características generales</i>	147
3.8.1.2 Análisis de la estética general:	147
3.8.1.2 Construcción de la estética general	150
3.8.1.2.1 Paleta de color	150
3.8.1.2.2 Tipografías	151
3.8.1.2.3 Logotipo	154

3.8.1.2.4 Iconografía y botones	156
3.8.1.2.5 Edición de imágenes	158
3.8.2 Aspectos técnico-funcionales	161
3.8.2.1 Función Principal	161
3.8.2.2 Instrucciones de uso	161
3.8.2.3 Riesgos	163
3.8.3 Aspectos de usabilidad	164
3.8.3.1 Eficiencia	164
3.8.3.2 Memorabilidad	165
3.8.3.3 Errores	165
3.8.3.4 Satisfacción	166
4. Conclusiones	167
4.1 Conclusiones	167
4.2 Estrategia de mercado	170
4.2.1 Segmentos de cliente	170
4.2.2 Propuesta de valor	171
4.2.3 Canales	171
4.2.4 Relaciones con los clientes	172
4.2.5 Fuentes de ingresos	172
4.2.6 Actividades clave	174



<i>4.2.7 Recursos clave</i>	175
<i>4.2.8 Socios clave</i>	175
<i>4.2.9 Estructura de costes</i>	175
4.3 Consideraciones	176
Referencias	178
Anexos	186

## Listado de figuras

<b>Figura 1</b> Árbol de problemas	41
<b>Figura 2</b> Paradigma For-About-Through	45
<b>Figura 3</b> Asesinatos Estudiantes en Colombia entre el 2001 y 2019	54
<b>Figura 4</b> Matriz competencias del Diseñador Digital y Multimedia	61
<b>Figura 5</b> Redes sociales administradas por estudiantes de la UCMC que motivan a la participación gráfica y movilización social	62
<b>Figura 6</b> La geografía de la violencia policial - Cerasetenta	64
<b>Figura 7</b> Comunicados de prensa sobre los hechos de violencia policial en el marco del #ParoNacional - Temblores ONG	66
<b>Figura 8</b> Página de inicio de la plataforma GRITA	67
<b>Figura 9</b> Mapa de casos de muertes durante el paro del 2021	80
<b>Figura 10</b> Caso Yeison Angulo Rodríguez	81
<b>Figura 11</b> Huellas rojas	84
<b>Figura 12</b> Fotografía de Diego Becerra	84
<b>Figura 13</b> Recorrido Documental	85
<b>Figura 14</b> Cerasetenta	87
<b>Figura 15</b> Recorrido Museo de Memoria al aire libre	89
<b>Figura 16</b> Pintura de las víctimas	89
<b>Figura 17</b> Página Web Fundación Tripido	90
<b>Figura 18</b> Portada revista La Ración	92
<b>Figura 19</b> Fotografías Murales	93
<b>Figura 20</b> Ilustraciones	94
<b>Figura 21</b> Árbol de objetivos de diseño	98

<b>Figura 22</b> Matriz de Hipótesis	103
<b>Figura 23</b> Impact Mapping	106
<b>Figura 24</b> Mapa de empatía	109
<b>Figura 25</b> Tarjeta persona tipo de usuario 1	112
<b>Figura 26</b> Tarjeta persona tipo de usuario 2	114
<b>Figura 27</b> Información sobre Crímenes de Estado	115
<b>Figura 28</b> Inicio de la página	118
<b>Figura 29</b> Sección mapa de víctimas.	119
<b>Figura 30</b> Preferencia de plataforma por el Usuario Benchmarking	121
<b>Figura 31</b> Card sorting abierto	125
<b>Figura 32</b> Card sorting cerrado	126
<b>Figura 33</b> Usuario interactuando con el mapa de víctimas en el primer prototipo funcional 1	129
<b>Figura 34</b> Usuario interactuando con el mapa de víctimas en el primer prototipo funcional 2	130
<b>Figura 35</b> Usuario interactuando con el Home del prototipo funcional	131
<b>Figura 36</b> Usuario interactuando con el “menú hamburguesa”	132
<b>Figura 37</b> Usuario interactuando con la sección historias	133
<b>Figura 38</b> Usuario interactuando con la sección de Dilan Cruz	135
<b>Figura 39</b> Usuario interactuando con “Cuéntanos tu historia” desde la ruta del home	138
<b>Figura 40</b> Usuario interactuando con la sección “¿Deseas ampliar la información”	139

<b>Figura 41</b> Usuario interactuando con la sección Mapa de Víctimas	140
<b>Figura 42</b> Usuario interactuando con los hovers en la sección de Miradas que cuentan historias	141
<b>Figura 43</b> Usuario interactuando con las historias, sin notar los botones para compartir en Redes Sociales	143
<b>Figura 44</b> Usuario interactuando con los homenajes a los estudiantes, pero la información se muestra incompleta	143
<b>Figura 45</b> Usuario interactuando con las frases y testimonios de las personas afectadas cercanas a las víctimas	145
<b>Figura 46</b> Moodboard	148
<b>Figura 47</b> Paleta de color	151
<b>Figura 48</b> Tipografía Staatliches	152
<b>Figura 49</b> Tipografía Poppins Light	153
<b>Figura 50</b> Referentes	154
<b>Figura 51</b> Grilla constructiva del logotipo	155
<b>Figura 52</b> Logotipo final	155
<b>Figura 53</b> Variación de logo - favicon	155
<b>Figura 54</b> Ejemplo botón	157
<b>Figura 55</b> Menú hamburguesa	157
<b>Figura 56</b> Manchas de muestra	159
<b>Figura 57</b> Edición de fotografía	161
<b>Figura 58</b> Arquitectura de la información	162

### **Listado de tablas**

<b>Tabla 1</b> Casos de Estudiantes Asesinados en Bogotá	56
<b>Tabla 2</b> Marco conceptual	69
<b>Tabla 3</b> Determinantes y requerimientos	100

## Listado de anexos

<b>Anexo A.</b> Portafolio y hoja de vida Lina Bóxiga.....	186
<b>Anexo B.</b> Portafolio y hoja de vida Alejandra Franco .....	186
<b>Anexo C.</b> Portafolio y hoja de vida Daniel Remolina .....	186
<b>Anexo D.</b> Tabla de Determinantes y Requerimientos .....	186
<b>Anexo E.</b> Matriz de Hipótesis.....	186
<b>Anexo F.</b> Respuestas Benchmarking .....	186
<b>Anexo G.</b> Evidencia de Testeo Adicional: Prototipo Versión 1 .....	186
<b>Anexo H.</b> Protocolo de Testeo Adicional 2 .....	186
<b>Anexo I.</b> Evidencia de Testeo Adicional: Prototipo Versión 2.....	187
<b>Anexo J.</b> Modelo Canvas de Negocio .....	187



## **1. Formulación del proyecto**

### **1.1 Introducción**

Los crímenes de Estado cometidos por el Escuadrón Móvil Antidisturbios (ESMAD), son problemas que afectan a la población civil que hace valer su derecho a la manifestación social pacífica en Bogotá. Desde la creación del ESMAD, se ha evidenciado la presencia de actos violentos y represión por parte de los agentes hacia los ciudadanos, donde los más afectados en la ciudad han sido los estudiantes.

Los enfrentamientos entre los manifestantes y los agentes del ESMAD han sido tema de interés público reciente, abordado en los medios de comunicación tradicionales y alternativos; en dichos diálogos se encuentran argumentos a favor y en contra de cada actor con relación a las posturas individuales. A pesar de esto, pocas personas conocen los casos de crímenes de Estado perpetrados por el ESMAD previos al año 2019.

Los medios de comunicación tradicionales juegan un papel importante a la hora de informar los casos de abuso de poder y asesinato por parte de fuerzas policiales, desde una posición imparcial, pero, contrario a lo que se piensa, la mayoría de informes y noticias se han dado desde perspectivas subjetivas y en algunos casos con tintes políticos. Esto genera desinformación entre las personas al tener un punto de vista sesgado frente a los movimientos de protesta y sus objetivos, cayendo en la estigmatización y



mostrando únicamente la realidad que ellos quieren hacer ver, sin posibilidad de conocer el otro lado de la moneda.

Por consiguiente, desde el Diseño Digital y Multimedia, se busca visibilizar los casos de estudiantes que han sido víctimas de los crímenes de Estado por parte del ESMAD entre el 2001 y 2019 en la ciudad de Bogotá, a través de un producto digital, con el fin de mostrar la realidad normalizada que tiene la sociedad sobre estos actos de violencia cometidos por agentes del ESMAD en manifestaciones pacíficas, para incrementar el interés de las personas por la información y visibilizar los casos de los estudiantes asesinados.

## **1.2 Justificación**

La protesta pacífica ha liderado el movimiento social de los distintos organismos de movilización ciudadana en Colombia, como los indígenas, campesinos y estudiantes; en dichos espacios priman la cultura y el arte, para ejercer el derecho a la manifestación social establecido en el artículo 37 de la Constitución Política de Colombia (1991). Estas manifestaciones se ven acompañadas por fuerzas policiales encargadas de la seguridad y el acompañamiento de las marchas; tal organización es comandada por el Escuadrón Móvil Antidisturbios (en adelante ESMAD) el cual vela por controlar las protestas violentas (Policía Nacional de Colombia [PONAL], 2021). En ocasiones, la participación pacífica se ve reprimida por las acciones del ESMAD, lo que desencadena actos violentos y atentados contra la vida y la integridad de las personas que deberían proteger

(Camargo et al., s.f, p.18). El movimiento estudiantil ha sido uno de los grupos más afectados por el abuso de autoridad y la violencia del ESMAD, siendo Bogotá el foco principal de asesinatos con relación a otras ciudades del país. Por esta razón, se busca exponer las situaciones ligadas a la violación de derechos humanos por parte de fuerzas públicas y presentar la realidad de la población estudiantil como principales víctimas de crímenes de Estado por parte del ESMAD en protestas sociales entre el 2001 y 2019 en Bogotá.

La protesta social en Colombia ha sido liderada por tres frentes principales: los indígenas, los campesinos y los estudiantes, todos los movimientos han sido víctimas de violación de derechos humanos en las manifestaciones, pues, según el informe *“Silencio Oficial”* publicado por la ONG Temblores en el año 2019 se encuentran 34 casos registrados de asesinato por parte del ESMAD desde su creación en el año 1999 que registra distintos testimonios de todos los ciudadanos ejecutados.

Cada uno de los tres frentes cuenta con nueve víctimas. En primer lugar, los indígenas sufren afectaciones en los departamentos de Cauca (8) y Risaralda (1). En segundo lugar, los campesinos quienes han sido asesinados en el Norte de Santander (4), Cesar (2), Cundinamarca (2) y Putumayo (1). Finalmente, Bogotá es la ciudad más afectada, debido a que, de los 9 casos de estudiantes asesinados en el país, 6 se ejecutaron en la capital, los otros se realizaron en Cali (1), Bucaramanga (1) y Barranquilla (1) (Lanz et al., 2019).

Además de estos casos nombrados anteriormente, se han registrado siete en otros contextos, un habitante de calle en Bogotá, un adulto mayor en el Cauca, tres menores de edad en los departamentos del Chocó, Bolívar y Atlántico, una persona de la clase obrera en Boyacá y una persona en la ciudad de Villavicencio de la cual no se tiene mucha información (“Son 34”, 2019).

Dicha situación, deja en evidencia la vulnerabilidad de los derechos de los estudiantes en protestas sociales a causa de la violencia de las fuerzas públicas en Bogotá, teniendo en cuenta que los estudiantes han sido protagonistas de numerosas protestas y partícipes de dos de los paros nacionales más grandes del país en los últimos 10 años, uno, en el 2011 por la modificación de la Ley 30 de 1992 y el otro, en el 2018 por la crisis de financiación de la educación pública.

Los actos violentos del ESMAD, han dejado como consecuencia daños irreparables en las familias de las personas asesinadas, debido a que, la mayoría de casos quedan en impunidad y muy pocos son resueltos, como por ejemplo, el caso de Nicolás Neira en el año 2005, donde el joven de 15 años se dirigía a comprar unos libros con sus amigos y fue sorprendido y golpeado por los uniformados que atendían una protesta cercana, un golpe en la cabeza con una recalzada<sup>1</sup> disparada por el agente Néstor Julio Rodríguez Rúa le ocasionó la muerte. (NoticiasUnoColombia, 2015).

---

<sup>1</sup> Proyectil construido con los cartuchos de gases lacrimógenos vacíos, rellenos artesanalmente con elementos contundentes como clavos, balines, tornillos, entre otros. Pensados para hacer más daño al momento de ser accionados, el relleno funciona como

Casi 16 años después, en abril del 2021, el juzgado 18 Penal del Circuito de Bogotá emitió, finalmente, el sentido de fallo condenatorio contra el agente del ESMAD, la pena impuesta contra el agente, como responsable del delito de homicidio en la modalidad de dolo eventual, es del 17 años y 4 meses, condena que deberá ser cumplida en un centro carcelario. (Infobae, 2021).

Casos como el de Nicolás han perdido voz a través de los años, ya que, la información que se encuentra es escasa, los canales de información y comunicación investigados como blogs, páginas web, posters y documentales demuestran falencias a la hora de compilar información y datos actualizados, esto debido a que se manejan diferentes fuentes y versiones, lo que lleva a confundir a los lectores respecto a todos los casos de estudiantes asesinados por parte del Estado. Por lo tanto, se dificulta el hallazgo de la información necesaria e importante de cada caso específico en un solo sitio.

Dicho esto, al proponer una estrategia de comunicación digital desde el Diseño Digital y Multimedia se busca la reivindicación de memoria de las víctimas, dar visibilidad a los casos de abuso y rechazar los asesinatos de estudiantes por parte del ESMAD ocurridos en la ciudad de Bogotá, siendo esta la razón para recopilar y unificar toda la información posible de estos casos en un solo lugar encontrando la solución al problema y en un futuro incluir los casos de los otros frentes afectados en el país. La finalidad que existe al formar parte de la comunidad estudiantil, es exigir el derecho a la

---

perdigón. A pesar de que se considera como proyectil “no letal” su uso está prohibido por las autoridades colombianas. (Semana, 2019).

manifestación pacífica, ya que al ser estudiantes universitarios se cuenta con la experiencia en sucesos violentos causados por el ESMAD, de igual manera es rendir homenaje a los compañeros víctimas con el fin que otras generaciones de estudiantes se percaten de las injusticias que actualmente se presentan y tengan claro su derecho a movilizarse pacíficamente.

Finalmente, es claro que los estudiantes se han destacado como los más afectados por crímenes de Estado en Bogotá a manos del ESMAD, debido a que, este organismo cuenta con varias denuncias en contra por ser los responsables directos de diferentes delitos de persecución y opresión ocurridos en manifestaciones sociales. Los casos de los compañeros asesinados continúan en la impunidad e injusticia hasta el día de hoy, y sus memorias se olvidan día a día, por esto, se identifica una oportunidad de abordar esta problemática a partir del Diseño Digital y Multimedia.

### **1.3 Definición del problema**

En el periodo de tiempo entre el año 2001 y 2019 Colombia estuvo marcada por más de 1500 protestas estudiantiles, donde se ejercía el derecho a la manifestación pacífica (Lanz et al., 2019). Lamentablemente, debido al incumplimiento de protocolos por parte del ESMAD, incrementaron los índices de violencia y represión lo cual dejó como consecuencia un importante número de muertos durante estas marchas. Cabe resaltar que desde la creación del ESMAD, este ha sido señalado por la constante violación de los derechos humanos

y el abuso de poder en las manifestaciones, lo cual ha dejado muchas víctimas inocentes; pues según el Centro de Investigación y Educación Popular (CINEP), en su revista *Noche y Niebla* (2020), referente a las violaciones de derechos humanos y los hechos de violencia política en Colombia, se encuentran algunos testimonios que incluyen la categoría de “ejecuciones extrajudiciales” e involucran al ESMAD.

Las estadísticas evidencian que, de todo Colombia, la capital es la segunda ciudad con más casos de decesos a manos del ESMAD hasta el 2019, según el artículo “Son 34” de la Universidad de los Andes (2019), en Bogotá se han registrado siete asesinatos en total desde el año 2001 hasta el 2019 en protestas sociales, de los cuales, seis eran estudiantes. Ahora bien, el informe también resalta que la información existente sobre este tipo de violencia es escasa e imprecisa, pues el Estado oculta estos actos debido a que esta institución pertenece a la fuerza pública y cuyo fin debería ser la protección de los ciudadanos y sus derechos, pero lo que se está evidenciando es todo lo contrario ya que es claro el abuso de poder y la brutalidad policial que se ha presentado en repetidas ocasiones.

Debido a esta injusticia es que se establece como problema principal la baja visibilización de los crímenes de Estado ya que la mayoría de estos casos quedan impunes y por lo general no son reportados a través de los medios de comunicación tradicionales lo cual genera desconocimiento en la sociedad.

Respecto a los medios de comunicación, en los últimos años ha evolucionado con gran velocidad la tecnología y de la mano de

esta las redes sociales, medios a través de los cuales se han dado a conocer este tipo de noticias y denuncias, sin embargo, es importante tener en cuenta que estos medios no son 100% confiables ya que no se tiene un contexto de lo que se puede evidenciar en fotos o videos, lo cual corrobora la idea de que la información existente sobre este tema es imprecisa.

Esta problemática tiene un trasfondo social, pues al ser una dificultad que no afecta a toda la población y de la que poco se sabe, genera indiferencia y olvido hacia las víctimas, como afirman Sandra González y Jessica Ruiz (2010) en su trabajo de grado “Acompañamiento psicosocial a hombres y mujeres que han sido víctimas de crímenes de Estado”:

Aunque algunos tienen conocimiento al respecto, no les interesa en lo absoluto ser parte de la solución, quizás piensen que no les concierne ya que no les ha tocado directamente a ellos. Y prima la indiferencia de muchos individuos de la sociedad posiblemente porque se acostumbraron a ver estas tragedias. Además, algunas víctimas de crímenes del Estado no hacen evidente su dolor, es probable que sea por miedo, esto permite que se genere impunidad y se repita constantemente la problemática. (p. 7)

Si bien es cierto, Colombia es un país cuya historia está enmarcada por la violencia y actualmente es algo cotidiano, esto hace que la población normalice estos hechos que atentan contra el derecho primordial a la vida porque no han sido víctimas o no conocen

a alguien cercano que haya tenido que afrontar el lamento de este duelo.

Por otro lado, dentro de las causas que generan este problema, se encuentra que los diferentes organismos de control, con el fin de mantener el buen nombre de las instituciones, ocultan y censuran toda la información relacionada con los crímenes de Estado cometidos por el ESMAD, pues la ciudadanía ha denunciado actos de violación de derechos humanos en movilizaciones, las cuales se pueden evidenciar en el estudio *Elogio de la bulla, protesta y democracia en Colombia* (Lalinde, 2019), en el que se mencionan 137 investigaciones disciplinarias en contra de agentes del ESMAD “por conducta de abuso de autoridad” entre 2007 y 2016 liberados por la Policía; sin embargo, no es posible acceder a toda la información, debido a que, el sistema de la Fiscalía no permite utilizar la palabra ESMAD como filtro o criterio de búsqueda, llevando a cabo la retención de material probatorio contra las fuerzas policiales que demuestra las faltas cometidas, lo que hace imposible saber el estado de cada una de las investigaciones.

Se suma a esto, el inconveniente ya mencionado con los medios de comunicación, la disponibilidad de la información y la manera de difundir la misma. A continuación, se realiza una comparación de diferentes fuentes en las cuales se pueden observar inconsistencias en lo publicado por cada una de ellas.

El informe “Silencio Oficial” de Temblores ONG (2019) surge debido al aniversario número 20 de la creación del ESMAD a través de una investigación callejera a los derechos de petición de solicitud



de información a instituciones del Estado, la revisión de prensa a nivel nacional y regional, la consulta en bases de datos de organizaciones de la sociedad civil, el seguimiento a denuncias realizadas por redes sociales, las entrevistas realizadas a víctimas del ESMAD y la revisión del marco legal del ESMAD, se encontraron 34 víctimas mortales a manos de esta institución entre los años 2001 y 2019. Por otro lado, de acuerdo con el Centro de Investigación y Educación Popular CINEP (2020) halló 43 casos de ejecuciones extrajudiciales que involucran al ESMAD desde su creación en 1999 hasta el año 2019 cuyas víctimas fueron estudiantes, indígenas, campesinos, un dirigente afro e incluso transeúntes de la vía. Finalmente, si se consulta en la web acerca del ESMAD, el primer resultado que se encuentra es el de la popular página Wikipedia, cabe resaltar que es un sitio con muchas visitas y se podría decir que es una de las principales fuentes de información empleadas, la cual afirma que existen 19 denuncias de muertos por acciones del ESMAD entre los años 1999 y 2019, sin embargo, lista 59 víctimas fatales, cifras tomadas dentro de la misma Wiki de portales web como “MOVICE”, “El Espectador”, “Liga contra el silencio”, “Pulzo”, entre otras.

Esta problemática tiene un tinte político pues uno de los actores involucrados y el perpetrador de la violencia es una institución perteneciente al Estado, esto hace que la información sea divulgada a conveniencia con puntos de vista personales o esté sesgada por preferencias políticas. Por ejemplo, en redes sociales por lo general los participantes de las movilizaciones documentan estos actos sin censura mientras que en las noticias nacionales son más discretos

con lo que relatan pues a esto se le suma el miedo de las consecuencias que pueda tener dar a conocer los atentados a inocentes que ejercen su derecho a la protesta pacífica.

Un ejemplo de lo anterior se pudo observar en las movilizaciones del paro Nacional del año 2021 con el portal de noticias RCN, en donde se informó a través de sus canales la “Celebración de los manifestantes Caleños por los cambios hechos por el presidente Iván Duque en la reforma tributaria”. Lo cual era falso, el noticiero tomó videos de los ciudadanos celebrando y descontextualizó totalmente la información. Lo que en realidad sucedió en la ciudad de Cali fue la celebración por el retiro parcial de los agentes del ESMAD y la policía luego de varias horas de enfrentamientos entre los ciudadanos y los agentes estatales.

Los usuarios en redes sociales no dieron espera frente a las declaraciones del noticiero, mostrando su inconformidad con memes, burlas e incluso denuncias. Tal fue la ola de comentarios negativos que el canal RCN en su noticiero central tuvo que retractarse de sus declaraciones. (Pulzo, 2021).

El Centro de Memoria Paz y Reconciliación busca reconocer los derechos de las víctimas del conflicto armado en Colombia y la construcción de paz, por lo tanto, ha abordado el tema y es consciente de los casos de crímenes del Estado que han quedado impunes o que no han sido resueltos, así pues, María Flórez (2020) en su columna de opinión “Justicia para las víctimas de brutalidad policial” evidencia el caso de Óscar Salas, un estudiante que fue asesinado por un miembro del ESMAD en el año 2006 quien iba camino a encontrarse

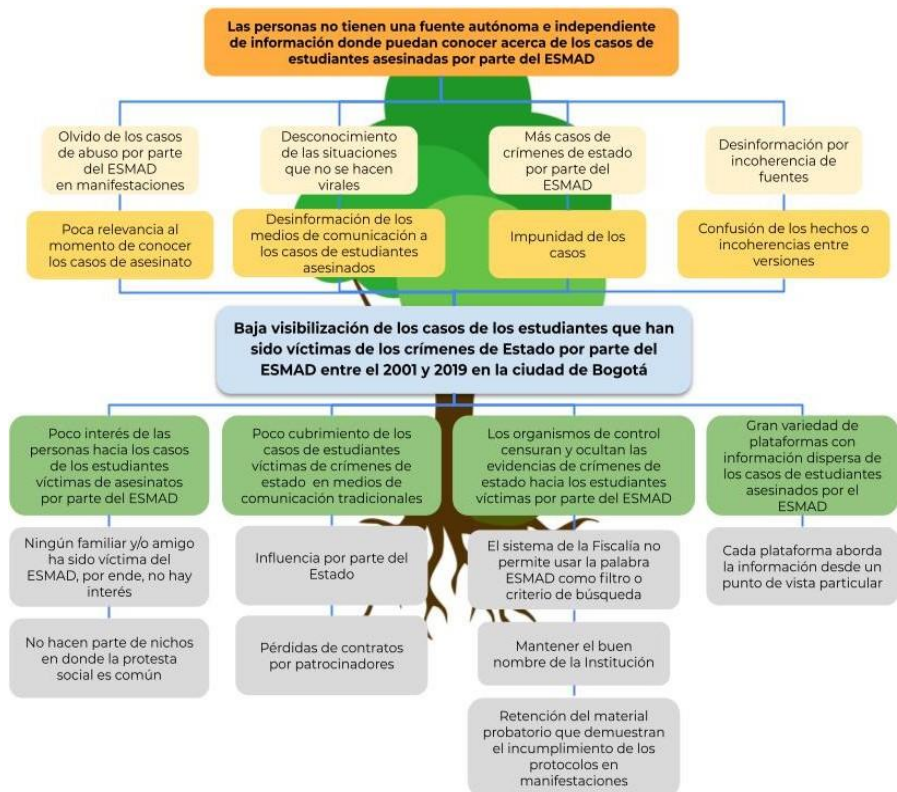
con su hermano, en medio de una protesta que estaba siendo realizada en la Universidad Nacional, su madre Ana Ángel relata “hemos perdido la familia, hemos perdido materialmente muchas cosas. Hemos tenido que desplazarnos, hemos sido amenazados y la justicia no hace justicia. Nunca hay judicialización, perdón, reparación.”

Como es evidente, el abuso de fuerza por el ESMAD, y la poca visibilización de los casos de crímenes de Estado, han dejado como consecuencia daños irreparables en las familias de las víctimas, debido a que, la mayoría de casos quedan en la impunidad y muy pocos son resueltos, lo que genera más casos de crímenes de Estado al no ponerle un alto a los ya existentes. Además, debido a la gran desinformación que hay frente a este tema en diferentes medios de comunicación, resulta la poca relevancia al momento de conocer de manera honesta las historias detrás de todos los casos de las víctimas, lo cual produce como consecuencia final la falta de una fuente autónoma e independiente de información donde las personas puedan conocer acerca de las víctimas y cada caso de injusticia cometido.

Conforme a esto, para buscar y obtener la solución más adecuada a la problemática, es necesario plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué modo se pueden visibilizar los casos de los estudiantes que han sido víctimas de crímenes de Estado por parte del ESMAD en protestas sociales entre el 2001 y 2019 en Bogotá? Pues si bien es cierto dar a conocer estos actos no traerá de vuelta a las víctimas, si contribuirá a un cambio en la

sociedad a través del reconocimiento de la pérdida que se ha sufrido a causa de la violencia en el país.

**Figura 1** *Árbol de problemas*



*Nota.* El gráfico representa el problema principal en el centro con sus respectivas causas en la parte inferior y efectos en la parte superior.

Fuente: Elaboración propia.

## **1.4 Hipótesis de la investigación**

### ***1.4.1 Hipótesis explicativa***

El poco cubrimiento de los medios de comunicación tradicionales como radio y televisión sobre todos los casos de estudiantes asesinados y la saturación de información en Redes Sociales o Blogs de internet ha generado que las personas desconozcan, confundan u olviden información sobre los crímenes de Estado ejecutados por el ESMAD en la ciudad de Bogotá entre el 2001 y 2019.

### ***1.4.1 Hipótesis propositiva***

El desarrollo de una plataforma digital que permita ser compartida a través de Redes Sociales, que les brinde a las personas una fuente autónoma e independiente de información coherente y que recopile todos los casos de estudiantes víctimas de crímenes de Estado por parte del ESMAD en Bogotá, incrementará la visibilización y el interés de las personas por la información de los asesinatos ejecutados entre el 2001 y 2019.

## **1.5 Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo general***

Visibilizar los casos de estudiantes que han sido víctimas de los crímenes de Estado por parte del ESMAD entre el 2001 y 2019 en la ciudad de Bogotá a través de un producto digital que permita brindarles a las personas una fuente autónoma e independiente de información coherente.

### ***1.5.2 Objetivos específicos***

- Fomentar el interés de las personas hacia los casos de todos los estudiantes víctimas de asesinatos por parte del ESMAD en Bogotá.
- Extender el cubrimiento de la información de los casos de estudiantes víctimas de crímenes de Estado a través de medios de comunicación alternativos.
- Desarrollar una plataforma digital que recopile la información de los casos de estudiantes asesinados por el ESMAD en Bogotá.

## 1.6 Planteamiento metodológico

El paradigma *For-About-Through* (Frayling) es la metodología seleccionada, con enfoque en el *Through* (a través) del diseño, propuesto por Keyson (2009) esto debido a que se centra en el prototipado como instrumento de investigación para la creación de productos interactivos, aplicado mediante la formulación de hipótesis y retroalimentación del usuario. Para esto se hace uso de herramientas de *Thinkers Co*, para mapear, explorar, construir y testear, divididas en las siguientes fases:

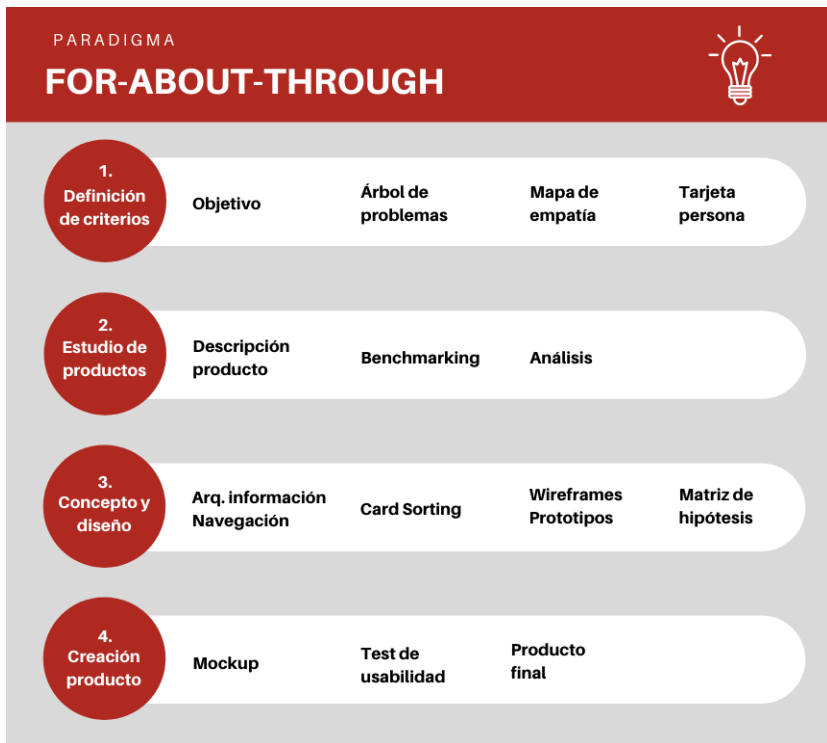
- Definición de criterios: Para esta primera fase, se propone identificar el objetivo del proyecto, así como definir las causas y consecuencias de la problemática en el árbol de problemas, posteriormente, se podrán definir parámetros y criterios que influyen en la realización del producto en una siguiente etapa, para esto, es necesario que por medio de herramientas como el Mapa de empatía se reconozcan las experiencias, sensaciones, emociones y comportamientos de las personas para definir el usuario por medio de la tarjeta persona.
- Estudio de productos: Para esta segunda fase, tal como lo afirma *Blessing* (2004, p.2), “se busca incrementar nuestra comprensión del diseño e informar sobre el desarrollo de soportes del diseño” para esto, se presenta una descripción detallada de los posibles elementos del producto con base en la necesidad, como, por ejemplo, las secciones y los medios por los cuales va a ser presentado. Posteriormente, se realiza una comparación entre los productos que pueden resolver

esta necesidad haciendo uso de la herramienta de *Benchmarking*, al recopilar la información y estudiarla.

- Concepto y diseño: Para la tercera fase se inicia el desarrollo de la interfaz con base en los resultados. Primero, se construye la arquitectura de la información y el mapa de navegación, este es testeado a través del *Card Sorting*. Segundo, se diseñan los *Wireframes* o prototipos de baja fidelidad, los cuales se testean por medio de grupos focales aplicando una matriz de hipótesis. La observación y el análisis permite mejorar los avances de la interfaz, así como evaluar y corregir todos los aspectos de los ejemplares.
- Creación del producto: Finalmente, se desarrolla un *Mockup* o prototipo de alta fidelidad como muestra, teniendo en cuenta la retroalimentación brindada por el usuario en etapas anteriores, se realiza un test de usabilidad para evaluar si la interfaz es funcional y responde a la necesidad del proyecto.

**Figura 2** Paradigma For-About-Through





*Nota.* Fases y herramientas a utilizar para el proyecto de investigación con base en el paradigma *For-About-Through* Fuente: Elaboración propia.

## 1.7 Alcances y limitaciones

### 1.7.1 Alcances

- Bogotá es la segunda ciudad con más casos de decesos de personas a manos del ESMAD en Colombia, por tal razón se elige esta ciudad como el centro de nuestro estudio.
- Desde el año 2000 hasta el 2019 el ESMAD ha ejecutado a 7 personas en la ciudad de Bogotá en protestas sociales, de los 7 decesos 6 eran estudiantes, por tal motivo se plantea el proyecto de investigación hacia los casos de estudiantes asesinados.
- El primer asesinato a estudiantes se realizó en el año 2001 y el más reciente en 2019, por este motivo se decide trabajar con todos los casos de estudiantes asesinados en este periodo de tiempo en la ciudad de Bogotá.
- Según Deloitte (2019), el 76% de las personas entrevistadas en Colombia, entre los 16 a 45 años manifestaron que usan demasiado sus teléfonos, por tal razón se decide crear un producto digital para jóvenes y adultos.
- Los jóvenes tienen una alta participación en el derecho a la protesta social pacífica, por este motivo, se busca informar sobre los casos de estudiantes asesinados a personas que hagan parte de este grupo social y familiares en la etapa de adultez.

- Para el producto, se hace uso de recursos gráficos como fotografías, ilustraciones y videos de otras personas dándole el respectivo crédito, debido a que, al ser hechos pasados no se cuenta con este material por parte directa de los investigadores.
- En la creación del mapa de víctimas, se utilizan recursos de extensión como la aplicación de *Google My Maps*, de esta manera, se facilita la navegación y la actualización de datos para cada estudiante.

### **1.7.2 Limitaciones**

- El sistema de la Fiscalía no permite utilizar la palabra ESMAD como filtro de búsqueda para conocer ampliamente sobre las investigaciones, siendo un aspecto imposible de indagar.
- Existen denuncias contra el ESMAD por incumplimiento de protocolos y casos en impunidad, sin saber el por qué no continuaron las investigaciones, de esta manera, se necesitaría el apoyo por parte de otras disciplinas como abogados, estudiantes de derecho con tesis afines, o personas que pertenezcan a estas organizaciones.
- Existen diferentes organismos involucrados que protegen e impiden la violación a los derechos humanos, como la Personería, Procuraduría, Defensorías y organizaciones civiles cuyo cumplimiento es otro sujeto de estudio distinto al quehacer profesional del Diseño Digital y Multimedia.

- La opinión y las experiencias vividas por familias y amigos cercanos de los estudiantes víctimas póstumas a sus asesinatos es relevante en el proceso de investigación, sin embargo, obtener el contacto y realizar una entrevista con estas personas es complicado y está sujeto a dificultades, porque las familias han sufrido por procesos largos, luchando contra la injusticia y el dolor de la pérdida de un ser querido, además de que varias familias han soportado amenazas e intimidaciones. Se puede indagar sobre el registro de comunicados y declaraciones que ya se hayan realizado y estén disponibles para el público.
- Ante el paro Nacional del año 2021, se presentaron diferentes casos de víctimas asesinadas, sin embargo, estas personas no fueron tomadas en cuenta para la investigación, debido a que, se realizan aún las respectivas investigaciones para saber quiénes fueron los actores de estos hechos, así mismo, al ser un paro muy reciente, no se encuentra información confiable.

## **2. Base teórica del proyecto**

### **2.1 Marco referencial**

#### **2.1.1 Antecedentes**

La protesta social en Colombia, el movimiento estudiantil y los crímenes de Estado son temas de los cuales no se tiene registro en las bases de datos de los proyectos de investigación de estudiantes de diseño digital y multimedia en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, de hecho, únicamente se tiene registro del proyecto “Los movimientos sociales en Colombia frente a las garantías establecidas en la constitución de 1991” desarrollado por el estudiante de Derecho Wilder Cortés Mendoza.

Tal carencia de información en la plataforma institucional obliga a realizar un rastreo de investigaciones para elaborar los antecedentes. Esta búsqueda se realiza en las bases de datos de las siguientes instituciones: Pontificia Universidad Javeriana, Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Universidad de Manizales, Universidad Santo Tomás, Universidad Libre de Colombia, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Universidad Pedagógica Nacional y Universidad Militar Nueva Granada. Se seleccionan seis tesis de pregrado, tres tesis de maestrías y un artículo investigativo.

Con cada una se realiza un análisis en donde se identifica: objetivos, referentes conceptuales y teóricos, alcances y resultados. Finalmente, se hace una triangulación de los análisis, lo cual permite:

Verificar la relación del problema con los argumentos de los otros autores, analizar el abordaje del problema y los objetivos en campos de conocimiento diferentes al diseño e identificar los resultados de cada investigación.

De todas las investigaciones, cuatro coinciden con uno de los planteamientos del problema y es el uso de redes sociales como medio de comunicación alternativo para difundir información en tiempo real. En primer lugar, las estudiantes Colmenares y Heredia, cuentan que los enfrentamientos entre los agentes del ESMAD y los estudiantes se conocen de primera mano gracias a medios de comunicación alternativos como las redes sociales (2020). En segundo lugar, Ocampo dice que las redes sociales deben considerarse como medios de difusión masiva, yendo más allá de los televisores (2020). En tercer lugar, González y Ruiz comentan que para poder entender la realidad de las víctimas es fundamental mantenerse actualizado en el contexto colombiano a través de las redes sociales y las ONG que los apoyan (2010). Finalmente, Vanegas argumenta que el uso de redes sociales como Twitter y Facebook es muy útil, para que los ciudadanos “monten” videos grabados con sus teléfonos celulares, cámaras y tabletas, documentando las acciones represivas del escuadrón antimotines de la Policía (2017).

Por otro lado, algunos investigadores dejan en evidencia la desinformación y el poco cubrimiento que se le da a los casos de personas víctimas de crímenes de Estado, en los medios de

comunicación tradicionales y en la vida cotidiana, expuestos en el problema, según González y Ruiz (2010):

(...) por el contrario de los familiares de víctimas de crímenes de Estado en donde es común encontrar poco respaldo, por el temor a ser amenazados y existen casos en los que incluso son señalados por los mismos familiares, y terminan creyendo en la desinformación que los medios y la sociedad han divulgado. (p. 160)

Dichos argumentos dan peso al problema, debido a que demuestran que el objeto de estudio en primera instancia tiene origen en causas y consecuencias que ya se han abordado desde otras disciplinas.

Del problema de investigación y los objetivos se encontró que dentro de la taxonomía de *Bloom* se enmarca de manera primordial el proceso cognitivo superior del análisis, en donde los investigadores se enfocan en examinar en detalle y descomponer la información en partes, realizando inferencias y encontrando evidencias que apoyen sus hipótesis.

Lo que se encuentra en primera instancia es, que algunos investigadores apuntan hacia el reconocimiento de la movilización liderada por estudiantes. Estos son los casos de Colmenares y Heredia (2020) quienes señalan las implicaciones de deshumanización en el movimiento estudiantil y los agentes del ESMAD. Por otro lado, Taso (2018) busca comprender el movimiento estudiantil de la Universidad de Cundinamarca en Girardot, con el interés de visibilizar sus procesos de movilización externos a la

academia. Por otro lado, otros investigadores buscan analizar por qué el ESMAD reprime las manifestaciones en el país, en otros contextos no estudiantiles, como la manifestación en inconformidad por las normativas del gobierno (Ocampo, 2020) (Sánchez, Uribe, Vivas, 2019) y el paro de campesinos (Vanegas, 2016). Finalmente, algunas investigaciones están ligadas a la reivindicación de las memorias de las víctimas, conociendo los efectos psicosociales que se originaron en el entorno de hombres y mujeres después de ser víctimas de crímenes de Estado (González y Ruiz, 2010) y visibilizando el uso de la violencia policial como una política de Estado, enmarcada dentro del discurso de la seguridad nacional con la que se pretende enfrentar la violencia política en el país. En ese sentido, el texto promueve la reivindicación de las víctimas en su búsqueda de verdad, justicia y reparación de las mismas (Pulido, 2014).

### ***2.1.2 Marco teórico contextual***

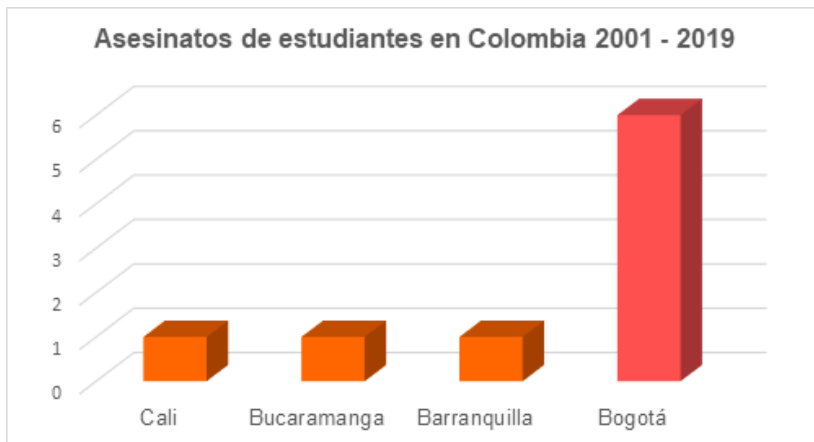
**2.1.2.1 Protesta y Movilización.** Según el Secretario de Gobierno, Luis Ernesto Gómez (2020), “se entiende la protesta social como una dinámica cultural y democrática”; pues a través de diferentes medios de comunicación y redes sociales se evidencia en las jornadas de manifestación actos culturales por parte de los manifestantes, como bailes, conciertos, muestras de arte como murales y carteles, disfraces, shows sinfónicos y grupos de arte multidisciplinar en todo el país. De esta manera, se puede lograr el



objetivo de visibilizar las inconformidades de los diferentes grupos sociales para poder alcanzar la igualdad de derechos, y buscar una solución al problema que se manifiesta buscando siempre un bien común utilizando la movilización social como “una herramienta para promover, contribuir e impulsar la transformación social” (Mosaiko, 2012, p.5).

Así mismo en Colombia, “la protesta ha aumentado en los últimos años, también lo ha hecho la represión, configurando un ambiente precario para el ejercicio de este derecho” (Rodríguez, 2015), la persecución, el uso indiscriminado de la fuerza pública y el asesinato por parte de agentes estatales son algunos de los crímenes de Estado que son evidenciados en los momentos de hacer uso del derecho a la protesta social pacífica en el país, pues según la ONG Temblores, son 34 personas asesinadas por el Escuadrón desde su creación hasta el año 2019, 7 de diferente contexto social, 9 indígenas en los departamentos del Cauca y Risaralda, 9 campesinos en Norte de Santander, Cesar, Cundinamarca y Putumayo, y en Bogotá, el índice de asesinados más alto lo lleva el frente estudiantil, donde de los 9 asesinatos registrados en cuatro ciudades del país (Cali, Bucaramanga, Barranquilla y Bogotá), 6 fueron realizados en la capital por el ESMAD.

***Figura 3*** Asesinatos Estudiantes en Colombia entre el 2001 y 2019



*Nota.* Vista general de los casos de asesinatos de estudiantes en Colombia por el ESMAD. Fuente: Elaboración propia con base en Lanz et al (2019, p. 38).

Bogotá es la ciudad más afectada por esta problemática, los agentes estatales atentan contra derechos fundamentales de las personas como lo son la vida y dignidad de los manifestantes, con armas de fuego, aturdidoras, gases lacrimógenos y golpes; dejan un vacío en las familias a causa de las muertes y al pasar los años, muchos de los casos quedan en impunidad.

**2.1.2.1 Víctimas e impunidad de los casos de estudiantes.** Según la Representante a la Cámara Ángela Robledo (2016), el ESMAD “se ha convertido en una unidad que ataca a los jóvenes colombianos que se movilizan para defender sus derechos”

teniendo en cuenta los registros de agresiones y asesinatos durante las diferentes manifestaciones. Los jóvenes asesinados en Bogotá son una muestra de esta afirmación, debido a que, sus muertes han sido a causa de la fuerza desmedida y el uso irracional de las armas para disuadir las manifestaciones, algunos ni hacían parte de las mismas y aun así fueron víctimas por presentarse en el lugar, son voces que han sido silenciadas, y que ahora son un símbolo de oportunidades para un mejor país.

**Tabla 1** *Casos de Estudiantes Asesinados en Bogotá*

---

<b>Carlos Giovanny Blanco</b>  (2001)	Estudiante de segundo semestre de medicina de la Universidad Nacional, según el vicerrector Leopoldo Múnera, dijo que Carlos murió por una bala disparada desde el exterior de las instalaciones de la Universidad. Al ser el primer caso de asesinato de estudiantes, no se encuentra información sobre el proceso.
---	--

---

**Nicolás David**  
**Neira Álvarez**  
  
(2005)

Nicolás, un joven de 15 años fue golpeado por el ESMAD recibiendo un golpe en la cabeza con un arma conocida como *trufflay* el cual lanza granadas de gas, varios transeúntes lo trasladaron a la Clínica Jorge Piñeros Corpas, en donde se diagnosticó una fractura en el cráneo, múltiples hematomas en el cuerpo y una hemorragia interna, Nicolás murió cinco días después en cuidados intensivos.

El caso de Nicolás, es uno de los pocos que han tenido solución alguna, pasados **16 años** después de los hechos el ex agente del ESMAD, Néstor Rodríguez Rúa fue condenado a 17 años de prisión por el abuso de sus funciones y el uso inadecuado del arma.

---

**Oscar**  
**Leonardo**  
**Salas Ángel**  
  
(2006)

Oscar, era estudiante de cuarto semestre de la Universidad Distrital, en el marco de las protestas del paro nacional en el año 2006, por el Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos, se encontraba transitando por la Universidad Nacional cuando fue herido por un proyectil metálico en su ojo izquierdo afectando al cerebro según el reporte médico de la Clínica Fundadores, lo que le causó muerte cerebral y a los tres días murió.

---

**Christian  
Jhoan  
Delgado  
Wilches**  
  
(2013)

Christian un joven de 24 años que trabajaba como soldador y que se había inscrito en el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) para acreditar su profesión, recibió un disparo en medio de las manifestaciones del año 2013 por el paro Agrario en Engativá, sus familiares afirman que no era partícipe de las protestas, sino que solo paseaba a su perro cuando se presentaron los disturbios, sin embargo, varios testigos vieron cuando un uniformado le disparó.

---

**Miguel Ángel  
Barbosa**  
  
(2016)

Estudiante de la Facultad Tecnológica de la Universidad Distrital, fue herido el 21 de abril del 2016 por un disparo de goma y una granada aturdidora por parte del ESMAD, permaneció 43 días en coma en cuidados intensivos del Hospital el Tunal hasta morir.

---

**Dilan Mauricio  
Cruz Medina**

(2019)

Joven de 18 años, estudiante de secundaria del Instituto Educativo Distrital Ricaurte, sufrió una lesión en la cabeza a causa de un proyectil lanzado por los agentes del ESMAD, el cual causaría su muerte. Dilan llegó al hospital con un trauma craneoencefálico penetrante y un paro cardio-respiratorio, posteriormente, sufrió un daño neurológico irreversible y murió en el Hospital San Ignacio en Bogotá. El proceso por la muerte de Dilan pasó a la Justicia Penal Militar, pero aún no ha sido resuelto.

---

*Nota.* Descripción puntual de los hechos de los casos de estudiantes asesinados en la ciudad de Bogotá por parte del ESMAD Fuente: Elaboración propia con base en Cinep, 2013; Comisión Intereclesial de Justicia y Paz, 2021; El espectador, 2019; El Espectador, 2021; El tiempo, 2006; Pacheco, 2010; Universidad Distrital Francisco José de Caldas, 2017.

El representante del Partido Verde Inti Asprilla (2020) denunció en el homenaje a Dilan Cruz realizado en el centro de Bogotá que "La Justicia Penal Militar y el régimen disciplinario de la Policía se caracterizan por su impunidad. Su tasa de absolución supera el 95%" por esta razón los abusos por parte de la fuerza pública siguen aumentando y muy pocos de los casos presentados de solo estudiantes han sido resueltos después de varios años por los entes encargados. Así mismo, la abogada, Alejandra Garzón (2021), afirmó que la institución busca lesionar a los manifestantes y por

órdenes de los altos mandos deciden encubrir el crimen y hasta amenazar a los familiares de la víctima.

Así como los casos de estudiantes víctimas de asesinato por parte del ESMAD siguen en impunidad, existen muchos más casos de los otros frentes afectados del que tampoco se ha obtenido respuesta por parte de la fiscalía o la justicia penal militar, pues al ser un ente del Estado, no les conviene manchar el nombre de la institución, por esta razón, también buscan amedrentar a los familiares de las víctimas a través del miedo, para que los casos queden estancados e impunes, librando de todo acto delictivo a los agentes que realizan estas acciones y la institución en general.

### ***2.1.3 Marco teórico disciplinar***

**2.1.3.1 El sentido social del diseñador digital y multimedia con la protesta y la revolución gráfica del paro 2021 en la UCMC.** Dentro del Proyecto Educativo del Programa Diseño digital y multimedia (en adelante PEP) de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, se propone el perfil profesional de los estudiantes en formación, donde se menciona que el Diseñador digital y multimedia “Está formado para la investigación y es consciente de su realidad como ser social, del entorno y el contexto socio histórico y cultural que habita” (PEP Diseño Digital y Multimedia, 2017, p. 14). Además de esto cuenta con capacidades creativas y de proposición “en torno al conocimiento y reconocimiento del espacio, la información y la imagen para su aplicación en entornos reales, de modo que

pueda contribuir con el desarrollo del país.” (PEP Diseño Digital y Multimedia, 2017, p. 14). Esto a través de distintas metodologías, como el saber-saber, saber-hacer y el saber-ser denominadas “Competencias de formación” donde se resaltan cualidades como: procesos creativos de desarrollo, transmitir ideas y la sensibilidad y valores, entre otros.

**Figura 4** Matriz competencias del Diseñador Digital y Multimedia



*Nota.* La matriz integra los conocimientos del diseño y la multimedia para simular el hábitat, visualizar y divulgar información a partir de la conceptualización, teorización y experimentación de los procesos creativos generados desde las herramientas digitales. Fuente: PEP Diseño Digital y Multimedia (2017, p. 18).

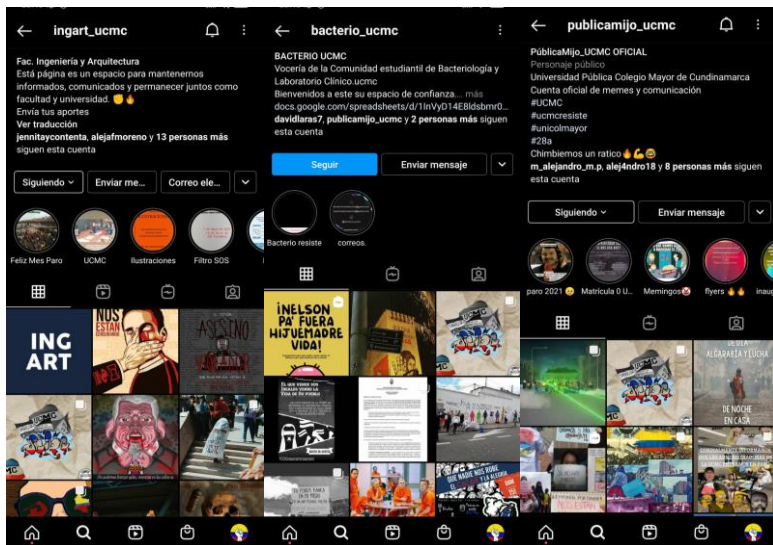
El rol del estudiante de Diseño digital y multimedia en el análisis y contribución a la baja visibilización de crímenes de Estado está ligado a las competencias obtenidas durante el proceso formativo, nombradas en el PEP, además del compromiso social que conlleva pertenecer a uno de los frentes de manifestantes más



afectados, el de los estudiantes, a esto se le suma el pensamiento crítico en el contexto de las violaciones de derechos humanos y la realidad de la violencia social y el abuso de poder en Colombia.

El paro nacional del año 2021 ha aumentado la participación estudiantil en la protesta y revolución gráfica a través de canales de comunicación alternativos como Instagram (Ver figura 5). La comunidad estudiantil ha logrado levantar la voz en contra de los abusos por parte de las fuerzas públicas, esto, por medio de cuentas creadas por y para los estudiantes en el marco del paro nacional. Las cuentas como: Pública mijo UCMC, UCMC Memes Oficial, Ing Art UCMC, Bacterio UCMC, entre otras, hacen parte de la difusión masiva de productos gráficos y audiovisuales que incrementan la visibilización de casos de víctimas de crímenes de Estado y violación de derechos humanos.

***Figura 5*** *Redes sociales administradas por estudiantes de la UCMC que motivan a la participación gráfica y movilización social*



*Nota.* Gran variedad de cuentas de Instagram de las distintas facultades de la UCM surge a partir del paro nacional 2021, estas motivan a la creación de material gráfico y audiovisual como modo de “protesta virtual” debido a que por la pandemia de Covid 19, muchos estudiantes no pueden salir a marchar. Fuente: Elaboración propia.

Del mismo modo, la gestión, creación y difusión se hace por parte de la misma comunidad universitaria, a través de grupos de WhatsApp, denominados “comités” donde se encuentran: Ideas Creativas y Comunicaciones, en los cuales se motiva a la producción de carteles, *flyers*, ilustraciones, animaciones o cualquier tipo de producto digital que promueva la protesta social, la participación en el paro nacional y la denuncia de casos de personas que hayan sido víctimas de cualquier tipo de crimen de Estado.

Cabe resaltar que en comparación al paro de estudiantes del año 2018 y el paro nacional del 2019, nunca se había visto tanta participación por parte de los estudiantes en la producción de contenidos gráficos y audiovisuales, esto se vio reflejado en la gran cantidad de publicaciones diarias en las distintas redes sociales. La alta participación se dio gracias a las asambleas y reuniones por mediación virtual que facilitaba la comunicación, participación, resolución de dudas y la posibilidad de acceder al material en cualquier momento, dejando como evidencia un claro ejemplo de la gran visibilización y motivación al paro nacional gracias a la tecnología, redes sociales y medios de comunicación alternativos.

**2.1.3.2 Uso del diseño digital y multimedia en los procesos de visibilización de crímenes de Estado en el paro del 2021.** La masificación de la información y las denuncias de crímenes de Estado realizadas a través de las redes sociales en el paro de 2021 se han visto fortalecidas por la gran participación y promoción de las distintas ONG y su innovación en procesos de divulgación de la información a través de medios de comunicación alternativos, a continuación, veremos dos ejemplos de plataformas que hacen uso del diseño digital y multimedia para visibilizar los casos de violación de derechos humanos:

***Figura 6*** *La geografía de la violencia policial - Cerosetenta*



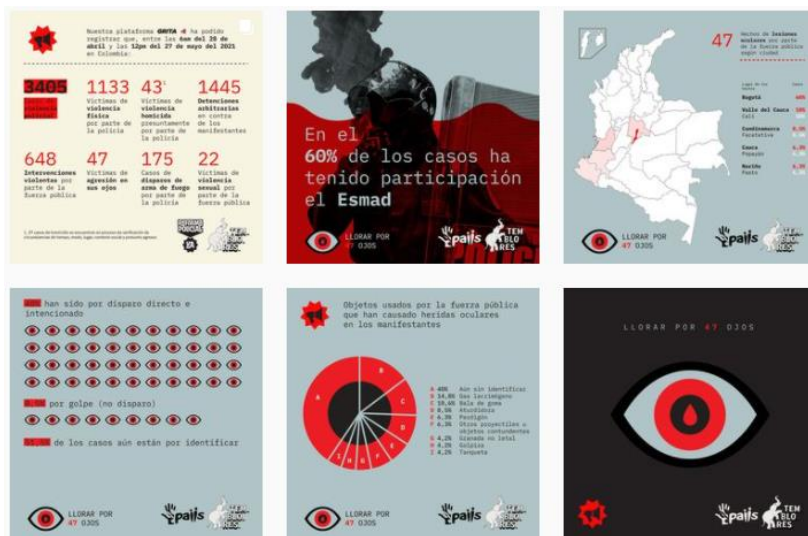
*Nota.* Mapa interactivo de violencia policial en Colombia realizado con material obtenido de fuentes abiertas que se actualiza diariamente en el marco del paro nacional 2021. Fuente: <https://cerosetenta.uniandes.edu.co/la-geografia-de-la-violencia-policial/>.

El equipo de Cerosetenta desarrolla un mapa interactivo en su página web en donde recopilan todos los casos de abuso de autoridad a través de material probatorio como fotografías y videos, el cual se divide en las siguientes categorías: Persona muerta, persona herida, Policía disparando arma de fuego, disparos en presencia de Policía, otras agresiones, disparo sin referencia de origen. Con cada situación buscan informar ¿Por qué? ¿En qué circunstancias? ¿Quién es el responsable?

El usuario puede interactuar con cada uno de los casos mediante la línea de tiempo ubicada en la parte inferior, a través de ítems separados por colores diferentes para cada categoría, allí encuentra toda la información, como nombre de la víctima (si es el

caso), fecha, lugar exacto en el mapa, descripción detallada de los sucesos y la imagen o video probatorio. El mapa se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://cerosetenta.uniandes.edu.co/la-geografia-de-la-violencia-policial/>.

**Figura 7** Comunicados de prensa sobre los hechos de violencia policial en el marco del #ParoNacional - Temblores ONG



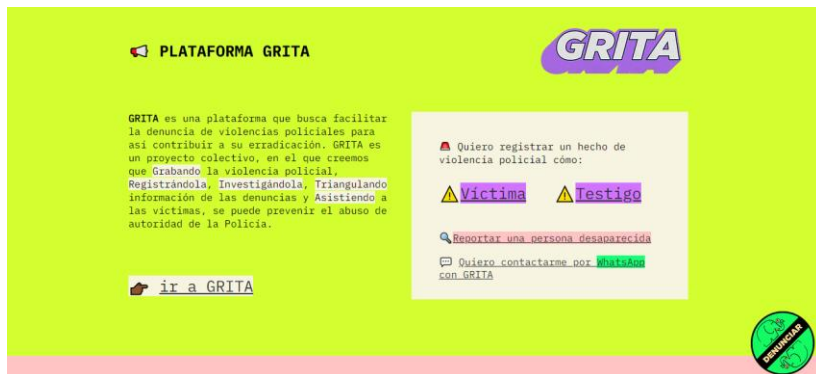
*Nota.* Feed de Instagram de la cuenta Temblores ONG que trabaja en conjunto con su plataforma Web para recopilar y visibilizar a través de las redes sociales los casos de violencia policial. Fuente: [www.instagram.com/tembloresong](http://www.instagram.com/tembloresong).

Temblores se ha destacado por ser la principal ONG encargada de investigar y denunciar los casos de crímenes de Estado

en el paro nacional del año 2021, gracias a esto han tenido un crecimiento exponencial. Los comunicados se destacan por ser muy característicos visualmente, brindando la información de manera infográfica, facilitando su lectura y enganchando a los usuarios a conectarse con la organización y sus contenidos.

Las publicaciones de la cuenta de Instagram son el resultado de la investigación llevada a través de su plataforma GRITA, la cual tiene como objetivo facilitar la denuncia de violencias policiales, todo esto mediante un formulario, donde el usuario adjunta material probatorio como videos o fotografías. Esto agiliza la triangulación de la información de las denuncias y ayuda a prevenir casos de abuso de autoridad de la Policía en el futuro.

**Figura 8** Página de inicio de la plataforma GRITA



*Nota.* Vista general de la plataforma GRITA, se destacan los colores y las tipografías que son muy característicos de Temblores. Fuente:

<https://www.temblores.org>.

Con todo esto, es evidente que el diseño digital y multimedia está muy presente en la construcción de interfaces, recursos gráficos y audiovisuales para visibilizar los casos de crímenes de Estado y la violación de derechos humanos en protestas sociales a través de medios de comunicación alternativos. Organizaciones de periodismo independiente como Temblores o CeroSetenta dejan en evidencia que las nuevas formas de comunicación de la información por medio de plataformas web y redes sociales son sumamente efectivas, teniendo como prioridad a los usuarios, quienes tienen la autonomía de elegir qué contenidos ver, desligándose de los medios de comunicación tradicionales, los cuales sólo muestran un punto de vista.

**2.1.3.3 Nuestro aporte como diseñadores digitales y multimedia.** Dentro de los escenarios de desempeño del diseñador digital y multimedia establecidos en el PEP se encuentran “La creación de sitios Web de contenido multimedia, como necesidad de la empresa nacional e internacional actual para su divulgación” (PEP Diseño Digital y Multimedia, 2017, p. 15). También se menciona la capacidad de representación y visualización para el desarrollo de proyectos en la creación de imágenes y videos como medio de comunicación. PEP Diseño Digital y Multimedia (2017).

Estas capacidades forman parte de dos de las tres líneas de énfasis del programa, la primera es la de Tecnologías para la producción multimedia y la segunda es la de Productos audiovisuales.

En vista de los buenos resultados obtenidos por las distintas ONG en la construcción de plataformas digitales para visibilizar los casos de abuso policial, la alta participación estudiantil en redes

sociales para generar y compartir contenidos de protesta social y las capacidades desarrolladas en el proceso académico, se toma la decisión construir un sitio web con contenidos interactivos, infografías y audiovisuales que ayuden a visibilizar cada uno de los casos de los estudiantes asesinados por el ESMAD en la ciudad de Bogotá entre los años 2000 y 2019, este será promocionado a través de redes sociales con el fin de darle voz a los casos y dignificar las memorias de las víctimas.

### **2.1.4 Marco conceptual**

**Tabla 2** *Marco conceptual*

<p><b>Crímenes de Estado</b></p> <p>(Movimiento Nacional de víctimas de crímenes de Estado [MOVICE], 2020)</p>	<p>Son aquellos delitos cometidos por los agentes estatales, que actúan en complicidad o por tolerancia del Estado. Algunos de estos crímenes son el asesinato, el exterminio, la desaparición forzada, o las persecuciones contra cualquier población civil por motivos sociales, políticos, económicos, raciales, religiosos o culturales (párr.1).</p> <p>En Colombia, se pueden evidenciar estos delitos en manifestaciones pacíficas, donde la fuerza pública abusa del poder y arremete contra las personas que hacen uso del derecho a reunirse y manifestarse pública y pacíficamente atentando contra la vida.</p>
<p><b>Protesta Social</b></p>	<p>La protesta social pacífica, es un medio legal de presión hacia la autoridad y una forma de control democrático legítimo, que, a su vez, exige al</p>



---

<p>(Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2012)</p>	<p>Estado respuestas concretas ante sus demandas (p.4) a través de esta, se pueden expresar diferentes opiniones, ideas y problemáticas que afecten distintos contextos, como, por ejemplo, la educación, corrupción, desigualdad, reformas, entre otras.</p>
---	---

---

<p><b>Escuadrón Móvil Antidisturbios (ESMAD)</b></p> <p>(Policía Nacional de Colombia [PONAL],2021)</p>	<p>“Es la dependencia del Comando de Unidades Operativas Especiales, que está encargada del control de disturbios, multitudes y bloqueos de espacios públicos o privados, que se presenten en zonas urbanas o rurales en Colombia” (párr.1).</p>
---	--

---

<p><b>Derechos Humanos</b></p> <p>(Organización de las Naciones Unidas [ONU], s.f.)</p>	<p>Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna” (párr.1).</p>
---	--

---

<p><b>Violencia</b></p> <p>(Organización Mundial de la Salud [OMS], s.f.)</p>	<p>“La violencia es el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte” (párr.1).</p>
---	--

---

---

<b>Diseño Digital y Multimedia</b>  (Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca [UCMC], 2017)	El diseño Digital y Multimedia integra el diseño y la multimedia para simular, visualizar y divulgar información a partir de conceptos, teorías y la experimentación de procesos creativos mediante diferentes herramientas digitales (p.17). El diseñador digital y multimedia cuenta con la capacidad de combinar diferentes recursos como textos, imágenes, audio, entre otros, para la creación de productos con una visión integradora que contribuya al mejoramiento del desarrollo del país.
<b>Línea de énfasis</b>  (Diseño Digital y Multimedia [DDM], 2020)	Componentes temáticos del área electiva relacionados con tres líneas de profundización del programa Diseño Digital y Multimedia de la UCMC, las cuales encaminan y capacitan al estudiante en vista de su enfoque profesional. Las tres líneas de énfasis son: Ideación y Visualización del Espacio, Tecnologías para la producción multimedia, Productos audiovisuales.
<b>Tecnologías para la producción multimedia</b>  (Diseño Digital y Multimedia [DDM], 2020)	Creación y adaptación de las herramientas software y hardware necesarias para la captación y generación de productos audiovisuales, interactivos 2D y 3D, ya sea mediante el desarrollo de software y/o la construcción de prototipos que suplan necesidades específicas del contexto local.
<b>Productos audiovisuales</b>	Los proyectos audiovisuales involucran, además del conocimiento de las herramientas digitales o software, proyectos complejos que gestionen las distintas variables de preproducción, producción y posproducción, con un lenguaje técnico propio

---

---

(Diseño Digital y Multimedia [DDM], 2020)	derivado del cine y la televisión. La línea busca integrar áreas de la imagen digital, video análogo/digital y aspectos básicos del lenguaje cinematográfico y la narrativa audiovisual, orientada predominantemente a los productos animados.
<b>Producto Digital</b>	“Un producto digital es un bien no físico elaborado mediante tecnologías de la información y que puede comprarse, adquirirse o descargarse a través de Internet” (párr.4), algunos, tienen como objetivo, entretener, informar, comunicar, prestar un servicio, etc.
(Fernández, 2019)	Se busca visibilizar por medio de una plataforma los casos de asesinato de estudiantes en Bogotá por parte del ESMAD, utilizando medios alternativos de comunicación como redes sociales para poder llegar a más personas y a través del diseño aportar una solución a la problemática.
<b>Medios de comunicación alternativos</b>	También conocido como medio alternativo de información, medio alternativo o medio partidario. Es un emisor de información que no hace parte de una agencia superior o de medios masivos de comunicación ya constituidos como empresas. Se compone con personas que trabajan de forma independiente, como organizaciones sociales. A menudo, estos medios son financiados a través de un sistema de colectas o suscripciones.
(Roig, 2006)	La masificación actual de internet ha ayudado al uso de portales como páginas web, cuentas en redes sociales, aplicaciones móviles o cualquier otro desarrollo digital auto gestionado para compartir la información independiente.

---

*Nota.* Conceptos clave para la explicación y comprensión del proyecto de investigación Fuente: Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2012; Movimiento Nacional de víctimas de crímenes de Estado, 2020; Organización de las Naciones Unidas, s.f; Policía Nacional de Colombia, 2021.

### **2.1.6 Marco legal**

De acuerdo con el artículo 37 de la Constitución Política de Colombia (1991) “Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente. Sólo la ley podrá establecer de manera expresa los casos en los cuales se podrá limitar el ejercicio de este derecho”. Es decir, que las movilizaciones pacíficas son totalmente válidas y el uso de la fuerza pública en contra de estas es totalmente opuesto a lo establecido en la Constitución.

Como bien se sabe los seres humanos tienen derecho a la libre expresión, de forma que la protesta hace parte de esta libertad en la medida que se hace para defender los derechos humanos; Derecho que también se estipula en la Constitución, además de ser reconocido internacionalmente por la Organización de las Naciones Unidas la cual se encarga de promover y proteger los derechos humanos a través de instrumentos legales y basado en la Declaración de Derechos Humanos. De acuerdo con el artículo 19 de este último mencionado

“Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.” (ONU, 1948)

El capítulo VII de la Constitución Política de Colombia es sobre la fuerza pública y de la cual vale la pena resaltar las funciones del ESMAD para poder analizar su actuación y entender la problemática planteada.

Artículo 218: “La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz “

Por otro lado, la Constitución Política de 1991 también establece la penalidad a la que deben someterse los miembros de la fuerza pública en caso de incurrir en algún delito.

Artículo 221: “De los delitos cometidos por los miembros de la fuerza pública en servicio activo, y en relación con el mismo servicio, conocerán las cortes marciales o tribunales militares, con arreglo a las prescripciones del Código Penal Militar. Tales cortes o tribunales estarán integrados por miembros de la fuerza pública en servicio activo o en retiro. NOTA: De los delitos cometidos por los miembros de la fuerza pública en servicio activo, y en relación con el mismo servicio, conocerán las cortes marciales o tribunales militares, con arreglo a las prescripciones del Código Penal Militar” (Presidencia de la República de Colombia, 1991)

Si bien es cierto, la Constitución Política establece las reglas del país y en el caso particular de Colombia se estipula que las instituciones públicas deben velar por los derechos y la paz de los ciudadanos, además, hace énfasis que en caso de incumplimiento los miembros de la fuerza pública deben ser sometidos a cortes marciales o tribunales militares, sin embargo, son muchos los casos denunciados y que quedan en la impunidad lo cual hace cuestionarse sobre el adecuado funcionamiento del ESMAD y las medidas estatales para salvaguardar a la comunidad.

En este orden de ideas, existen numerosas entidades que respaldan los derechos de los individuos y las movilizaciones, también son un medio para hacer valer los mismos. Ahora bien, vale la pena hacer el presente análisis para saber en el caso particular de Colombia qué está pasando con los ciudadanos y si se está aplicando la justicia de manera adecuada ya que hay un importante número de casos conocidos de víctimas por parte del ESMAD y no solo eso, sino que varios de estos casos han quedado en la impunidad y en el olvido de la población. Para que esto no se siga repitiendo y se haga memoria y justicia con las familias de las víctimas es necesario conocer las leyes que respaldan a los colombianos y las entidades que sirven de intermediarias en pro de estos.

También, se hace importante la divulgación de la información para hacer justicia y memoria, debido a que este es un tema con tinte político, suele ser dada a conocer desde puntos de vista personales y con conflictos de interés de por medio. Con el auge de la tecnología los medios de comunicación tradicionales están siendo reemplazados por otros medios como las redes sociales, sin embargo, ninguno de estos puede ser una fuente del todo confiable. De acuerdo con la ley 1978 de 2019, artículo 3 numeral 7:



“El derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC. En desarrollo de los artículos 16, 20 y 67 de la Constitución Política el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas, que permitan el ejercicio pleno de los siguientes derechos: La libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, el libre desarrollo de la personalidad, la de informar y recibir información veraz e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. Adicionalmente, el Estado establecerá programas para que la población pobre y vulnerable incluyendo a la población de 45 años en adelante, que no tengan ingresos fijos, así como la población rural, tengan acceso y uso a las plataformas de comunicación, en especial de Internet, así como la promoción de servicios TIC comunitarios, que permitan la contribución desde la ciudadanía y las comunidades al cierre de la brecha digital, la remoción de barreras a los usos innovadores y la promoción de contenidos de interés público y de educación integral. La promoción del acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas se hará con pleno respeto del libre desarrollo de las comunidades indígenas, afrocolombianas, palenqueras, raizales y Rrom.”

Así como la protesta es un derecho, la libre expresión también por lo que las redes sociales pueden ser un medio por el cual la comunidad se exprese y defienda sus derechos sin temor a represalias, con la condición de que la información aquí publicada sea verídica y sea en pro del bienestar de los colombianos.

Por último, cabe resaltar que en el año 2019 se realizó un proyecto de Ley enfocado únicamente en el uso de las redes sociales titulado “Por medio del cual se regulan las políticas de uso y apropiación de las redes sociales y se dictan otras disposiciones generales” la cual tenía estipulado en su artículo 4° el primordial principio de que la información que se publique en redes sociales sea veraz, completa, actualizada, exacta y comprobable, aparte de principios fundamentales como el respeto y la libertad de expresión, sin embargo actualmente el proyecto de Ley se encuentra archivado por tránsito de legislatura. (Cámara de representantes, 2020)

El entendimiento de la normatividad frente a las protestas sociales, el rol de la fuerza pública y el derecho a la comunicación, es fundamental para conocer la posición del Estado Colombiano, asimismo para recalcar la importancia de la participación ciudadana, con el fin de lograr una apropiación de derechos que sirva para protegerlos y defenderlos.

## **2.2 Estado del arte**

### **2.2.1 ¿Dónde y cómo murieron? El mapa de víctimas de la violencia en el paro**

Autores: El tiempo

Año: 2021

Metodología: A través de datos de la fiscalía y un balance de la defensoría del pueblo, entre el 28 de abril y 04 de mayo del 2021 habían muerto en medio de las manifestaciones del paro al menos 24 personas, se logran identificar los casos por medio de un mapa de Colombia. (El tiempo, 2021).

Perspectiva: Dar a conocer los casos de muertes en manifestaciones durante el paro nacional del 28 de abril al 04 de mayo del 2021, el lugar donde sucedieron los hechos e información básica de la persona.

Criterios de diseño: Uso de un mapa interactivo donde le permite al usuario explorar las ciudades donde han ocurrido las muertes, está acompañado de recursos fotográficos de las personas o de las manifestaciones que se han evidenciado durante el periodo de tiempo, también, cuenta con unas flechas a cada lateral para ver los casos en orden cronológico y poder informarse sobre todos.

**Figura 9** Mapa de casos de muertes durante el paro del 2021



*Nota.* Inicio del mapa de los 24 muertos en protestas en Colombia entre el 28 de abril y 4 de mayo del 2021 Fuente: El tiempo (2021).

**Figura 10** Caso Yeison Angulo Rodríguez



entidad de la Policía y las municiones que causaron la muerte de estas personas.

### **2.2.2 Por el desmonte del ESMAD, no más violencia policial (Documental)**

Autores: Pacifista - Plataforma de comunicación y periodismo independiente para la generación de paz.

Año: 2021

Metodología: Realizar y documentar un recorrido entre los lugares que el ESMAD asesinó a Nicolás Neira en el año 2005 y a Dilan Cruz en el 2019, además de incluir el testimonio de los padres de Diego Felipe Becerra, un artista del grafiti asesinado por un patrullero de la Policía Nacional en el año 2011.

Perspectiva: Entre los argumentos que motivaron a documentar esta acción, se encuentran el uso excesivo y desproporcionado de la fuerza por parte de la Policía, la vulneración de los derechos humanos a través de las agresiones físicas, la represión de la protesta social y asesinatos.

Estas masacres no terminan y se justifican y perpetúan por la normalización e indiferencia colectiva, por ello es necesario reconstruir la memoria de estos crímenes y luchar contra la impunidad (Pacifista, 2021).

Criterios de diseño: El documental es presentado por YouTube, y permite ser incrustado en páginas web. Así mismo, hacen uso de elementos narrativos como las huellas rojas pintadas en el piso, frases, fotografías donde se aprecian los rostros de las personas

asesinadas en compañía de sus seres allegados y opinión de los ciudadanos.

**Figura 11** Huellas rojas



*Nota.* Jóvenes pintando el recorrido con huellas rojas y frases.

Fuente: Pacifista, 2021, 6:56

**Figura 12** Fotografía de Diego Becerra



*Nota.* Fotografía de Diego Felipe Becerra en su infancia en compañía de sus amigos. Fuente: Pacifista (2021) 2:52

**Figura 13** Recorrido Documental



*Nota.* Al final del recorrido, se muestran imágenes con información de los hechos de los asesinatos por el ESMAD y la Policía Nacional. Fuente: Pacifista (2021) 1:00



Resultados e impacto: Documental que logra visibilizar la dignidad de las víctimas a través de un recorrido, en el cual se pintaron huellas rojas en un camino que buscaba mostrarle a la comunidad estos crímenes, además de contar cómo las familias exigen la verdad, justicia y reparación integral de las mismas y reclaman que no se vuelvan a repetir estos hechos.

### **2.2.3 Cerosetenta**

Autores: Universidad de los Andes

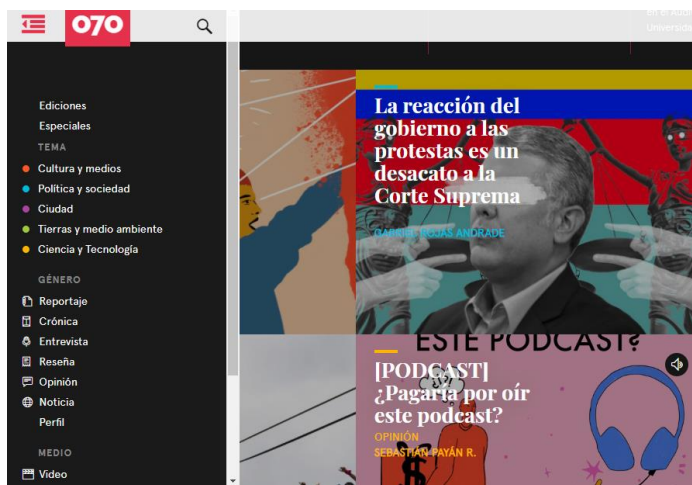
Metodología: Explicar la realidad nacional a través de la investigación y las formas de narrar el periodismo, el cubrimiento de debates políticos y culturales, el conflicto colombiano, las movilizaciones sociales y los avances en la consecución de derechos de comunidades indígenas, afro y LGBTI por medio de la publicación de artículos por la página web. (Cerosetenta, s.f)

Perspectiva: Publicar reportajes, crónicas y análisis, desde una mirada de derechos humanos y con enfoque de género, para la composición de piezas que cumplan un rol informativo que den un marco de entendimiento.

Criterios de diseño: Para la composición de las piezas principales hacen uso de recursos fotográficos, ilustraciones y collages, acompañados de opacidad y animaciones al pasar el mouse del computador, también, muestran una descripción inicial sobre el artículo. En el menú izquierdo, el usuario tiene la opción de buscar por temas los cuales están clasificados por colores (cultura y medios, política y sociedad, ciudad, medio ambiente, ciencia y tecnología),

géneros (reportaje, crónica, entrevista, reseña, opinión, noticia) o medios (videos, fotografías, audio, infografías).

**Figura 14** Cerosetenta



*Nota.* Inicio y menú de la página web de cerosetenta Fuente: Cerosetenta (2019)

Resultados e impacto: Explicar la realidad Nacional con base en estudios e informes realizados por otras organizaciones, logrando sintetizar la información sobre distintas problemáticas o temas que ocurren en el país con un sentido crítico e informativo.

## 2.2.4 Todas las vidas valen (Museo de memoria al aire libre)

Autores: Fundación Tripido: Diego Felipe Becerra Lizarazo y Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.

Artistas: Hard, ISCO, Real Arte Social, Mr Jeres, Alejaskandy, Sueña, DJ Lu, Done, Blank, Neve, Tass, Creza, Toxicómano, Lola, Trust, Yorkoner, Joems 777, Jordie, Ajna, Cuack, Rodar, Mada, Mr Garek, Arcano, Los 90s y Lak.

Año: 2021

Metodología: 26 artistas urbanos se unieron para la creación del primer Museo Memoria al aire libre en el puente vehicular de la Av. Boyacá con Calle 80 en memoria de los estudiantes, líderes, lideresas, firmantes del Acuerdo de Paz y víctimas de la Policía Nacional.

Perspectiva: “Esta iniciativa tiene como finalidad resignificar la memoria de todas aquellas personas que han sido asesinadas en el país por diferentes razones, desde el Estado, la Fuerza Pública hasta por los grupos armados al margen de la ley. De igual forma, es una iniciativa única en Colombia, que nos ayuda a no olvidar a aquellos a los que les fue arrebatada la vida de forma violenta en un país como el nuestro” (Gustavo Trejos, 2021)

Criterios de diseño: Es un proyecto Transmedia, surgido a partir del documental dirigido por Mónica Moya llamado “*Not with fire, but with paint*”. Además, cuentan con un recorrido virtual a través de un video, donde muestran los rostros de todas las personas que han sido víctimas del Estado.

**Figura 15** Recorrido Museo de Memoria al aire libre



Nota. Video del recorrido del Museo de Memoria al aire libre.

Fuente: <https://tripido.com.co/tlvv.html>

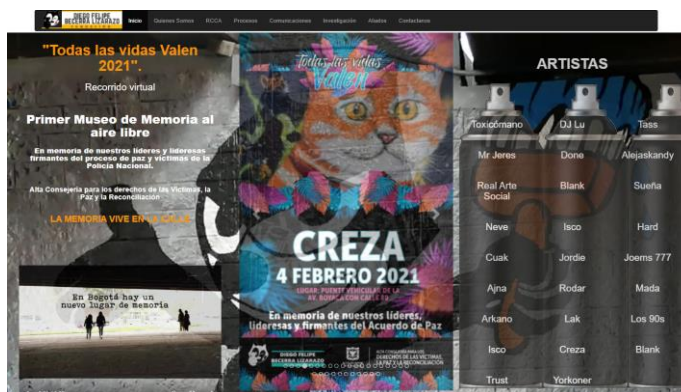
**Figura 16** Pintura de las víctimas



*Nota.* Rostros de las víctimas en el puente de la Avenida Boyacá con la calle 80 en Bogotá. Fuente: Editora Bogotá (2021)

Resultados e impacto: Se logra visibilizar los rostros de las personas asesinadas por el Estado, recordar que se están asesinando ciudadanos en el país, generar una voz de aliento y fortaleza a las víctimas y conmemorar los 10 años de la muerte del grafitero Diego Lizarazo, un joven asesinado por un policía mientras realizaba una pintura. Cabe resaltar que, la página web de la fundación Tripido tiene algunos problemas de maquetación y no se encuentra totalmente terminada, lo que genera en el usuario confusión y desinterés por seguir navegando.

**Figura 17** Página Web Fundación Tripido



*Nota.* Muestra del proyecto “Todas las vidas valen” en la página web de la fundación Tripido. Fuente: Fundación Tripido: Diego Felipe Becerra Lizarazo (2021)

### **2.2.5 La ración: Paro Nacional**

Autores: Juan David Quintero, Luis Miguel Villada, Pablo Melguizo.

Año: 2021

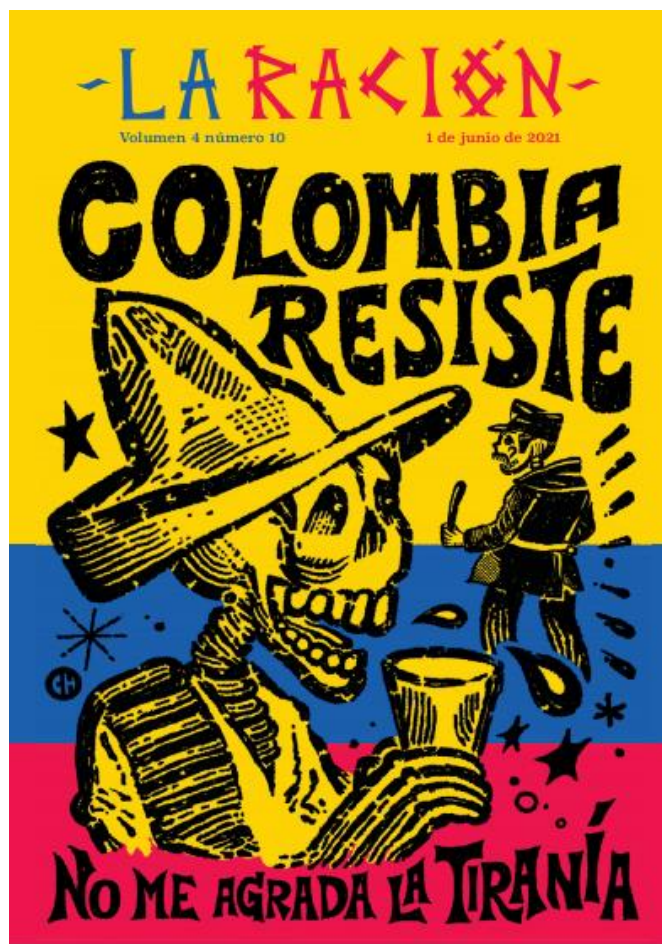
Metodología: La ración, es una plataforma de contenidos artísticos, críticos, reflexivos y audiovisuales, se da a conocer por medio de redes sociales y distintas publicaciones de revistas digitales sobre diferentes temas de interés, como, por ejemplo, las vacunas, las protestas sociales, problemas de las comunidades, entre otros, todo esto en colaboración de otras personas e información de otras plataformas.

Perspectiva: Manifestarse y dar voz a la comunidad ante la injusticia social y cultural por medio de la crítica y la investigación a través de textos, propuestas gráficas y videos.

Criterios de diseño: Para la edición de la revista digital sobre el paro nacional del año 2021, recopilan ilustraciones de varios artistas con distinto estilo y diversidad de colores y mensajes, así mismo, fotografías de los murales realizados en algunas ciudades del país, carteles de las personas movilizándose e incluyen links con videos, también, se encuentran textos explicativos a modo de crítica y reflexión donde hablan sobre el acoso, la violencia y todos los temas que han salido a la luz durante el paro nacional, mencionan grupos

que invitan a otras personas a manifestarse a través del arte y el deporte.

**Figura 18** Portada revista *La Ración*



*Nota. Portada de la revista La Ración: Paro Nacional realizada por Chema Skandal Fuente: Quintero, Villada, Melguizo (2021).*

**Figura 19** Fotografías Murales



En la madrugada, unos pocos días después, un grupo de soldados bachilleros custodiados por otros militares armados con fusiles, intentaron tapar ESTADO ASESINO, con baldes de pintura, algunos rodillos y hasta palos de escoba; sin embargo, el proceso fue tan tosco, la inexperiencia fue tal, que censuraron el mensaje con una especie de pintura abstracta, deforme, en tonos de grises y blancos, que, como aseguran en un video que la misma Comunidad de Pintura Callejera de Medellín sacó a la luz, se asemeja a un cuadro enorme de Rothko. El gobierno contestó de manera militar a una pared pintada. El mensaje llegó a donde debía.

[Video: Pintura resistente ante la atrocidad estatal](#)

Una semana después, a manera de carnaval, las letras volvieron a pintarse en la pared. Esta vez el mensaje venía de los cantos del pacífico colombiano. "El pueblo no se rinde, carajo". En ambos lados del deprimido de la ochenta se pudo leer el mensaje, incluso, más grande que el anterior. Más de quinientos metros de largo pintados, esta vez no solo por la juntanza de La Comunidad de Pintura Callejera de Medellín, sino por curiosos que se acercaron a ayudar. La censura caldeó los ánimos de los manifestantes y las personas se mostraron dispuestas a colaborar porque el muro también les pertenecía. La censura multiplicó el mensaje inicial que decía Estado Asesino.



*Nota.* Muestra fotográfica de los murales pintados en las calles de Colombia Fuente: Quintero, Villada, Melguizo (2021).

**Figura 20** Ilustraciones



*Nota.* Ejemplos de ilustraciones presentadas en la revista, realizadas por Conspiro Calavero y Luís Miguel Villada Ramírez. Fuente: Quintero, Villada, Melguizo (2021).

Resultados e impacto: Con más de dos mil seguidores en su cuenta de Instagram, La Ración Colombia logra llegar a diferentes personas a través de las redes sociales, al hacer colaboraciones con otros artistas, hacen que crezca esta comunidad, así mismo, a un año desde su creación en el año 2020, tal como lo relata su revista “La

*Ración: Aniversario*” (2021), han logrado “la publicación de 34 textos, 108 propuestas gráficas y 1 video y han participado 157 colaboradores”, de esta manera logran crear un impacto a través de la lectura y la percepción de imágenes y también el deporte como lo es el colectivo de *skateboarding*.

### **2.3 Caracterización de usuario**

En primera instancia, se realiza una encuesta a 94 personas en la ciudad de Bogotá, en la cual se busca delimitar el rango de edad, género, ocupación y que tipo de participación (directa o indirecta) tiene en manifestaciones sociales, además de identificar si tienen conocimiento de los casos de estudiantes asesinados y si es de interés para ellos. Posteriormente, se realiza un mapa de empatía (remitirse al apartado 3.3.2) para reconocer lo que piensan, dicen, sienten, hacen, oyen y ven nuestros usuarios, crear las tarjetas personas correspondientes, en las que se determinan dos tipos de usuario: activo y pasivo; el primero es quien tiene participación en marchas y manifestaciones pacíficas y el segundo es quien no puede participar de las mismas por diferentes motivos familiares y/o laborales, sin embargo, apoyan a quienes lo hacen. (para ampliar información sobre los resultados, ver apartado 3.3.3).

Con base en el estudio de las respuestas de 55 personas se determina el segmento de usuario ideal para el proyecto de la siguiente forma: Hombres y mujeres entre los 19 y 35 años que han participado en protestas sociales y que han observado el abuso de

autoridad por el ESMAD a través de redes sociales como Instagram, Facebook o YouTube. Tienen acceso a un computador y/o un Smartphone con conexión a internet y una cuenta en por lo menos una de las tres redes sociales mencionadas previamente. Por otro lado, conocen los casos de algunos estudiantes asesinados, sin embargo, no tienen una fuente de comunicación directa que les brinde la información completa, están interesados en ampliar su conocimiento sobre estos casos y prefieren hacerlo en dos fuentes principales: La primera es en artículos investigativos de una página confiable y rigurosa. La segunda: en contenido web interactivo y entretenido que contenga fotografías, infografías y videos.

### **3. Desarrollo de la metodología, análisis y presentación de resultados**

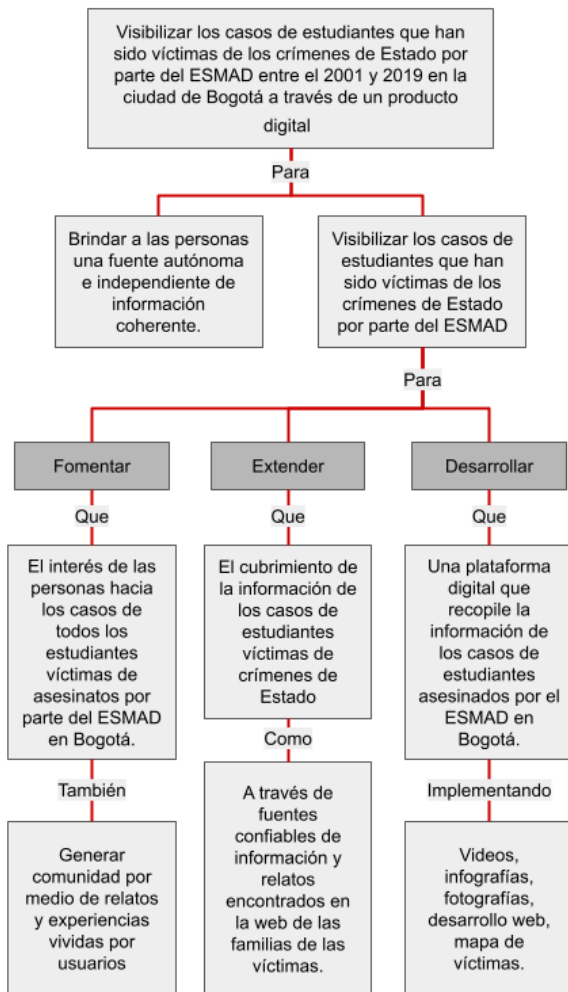
#### **3.1 Criterios de diseño**

Como criterio de diseño se propone una plataforma web interactiva para usuarios en el rango de edad entre los 19 y 35 años que estén interesados en los casos de estudiantes que han sido víctimas del ESMAD. Ausentes, se llama la propuesta y es un prototipo multimedia confiable y riguroso, que busca visibilizar los casos de estudiantes que han sido víctimas de los crímenes de Estado por parte del ESMAD entre el periodo 2001 al 2019 en la ciudad de Bogotá para ampliar el conocimiento de las personas sobre estos casos. Al contrario de Cerosetenta, medio digital independiente de periodismo que informa desde lo social, económico y ambiental, se propone un enfoque único en la forma de presentar los casos de estudiantes asesinados por el ESMAD en Bogotá de manera gráfica y llamativa utilizando fuentes confiables, pues la finalidad es evidenciar de la manera más detallada posible los hechos ocurridos, a través de infografías, audiovisuales, fotografías y texto, esto en conjunto expondrá cada uno de los casos de los estudiantes mediante una fuente de comunicación directa.

### ***3.1.1 Árbol de objetivos de diseño***

Para el cumplimiento del objetivo general y específicos del proyecto, se realiza el árbol de objetivos de diseño, con el fin de poderle dar respuesta a ciertos aspectos que se evidenciaron en el árbol de problemas anteriormente, para esto, se busca fomentar el interés de las personas, extender el cubrimiento de la información y desarrollar una plataforma digital; posteriormente, se identifican elementos gráficos, estrategias y referencias de diseño para el cumplimiento óptimo en la realización del producto y de los objetivos.

***Figura 21*** *Árbol de objetivos de diseño*



*Nota.* El árbol de objetivos de diseño es la herramienta que ayuda a identificar a grandes rasgos elementos esenciales del producto y de qué manera se busca alcanzar cada uno de ellos. Fuente: Elaboración propia.

### 3.1.2 Requerimientos y determinantes de diseño

Se clasifican los requerimientos y determinantes de diseño bajo tres factores principales que son Usuario, producto y funcionamiento, allí se identifican los posibles subproblemas que se pueden presentar con el producto, posteriormente, se definen las necesidades y parámetros que solucionen estas dificultades. A continuación, encontrará una tabla con una descripción corta de cada una de ellas. Para ver el recurso completo dirigirse al Anexo D.

**Tabla 3** Determinantes y requerimientos

PROBLEMA: Producto digital que permita brindar una fuente autónoma e independiente de información coherente para visibilizar los casos de estudiantes víctimas de Crímenes de Estado		
FACTOR USUARIO		
Subproblema	Requerimientos (Necesidades)	Parámetros de diseño
Dificultad al entender la interfaz	Plataforma con navegación intuitiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear y jerarquizar la estructura de navegación de la página web</li> <li>• Establecer un menú de navegación</li> <li>• Botones y enlaces con <i>hovers</i></li> </ul>
No captar la atención del usuario y que abandone la plataforma	Fácil acceso a los componentes de interactividad, enlaces y navegación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma interactiva con animaciones, <i>Call to action</i> y una guía.</li> <li>• Establecer un tema visual estético y acorde al proyecto.</li> <li>• Implementar un "Mapa de víctimas" que incluya la situación geográfica de los hechos</li> </ul>

No sentirse parte del proyecto, ni participe	Espacio de opinión y participación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insertar secciones de formularios, blogs de participación y comentarios.</li> </ul>
No entender el panorama general proyecto	Contextualizar al usuario respecto al panorama general del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar una sección de la página web en la que se contextualice sobre todo el proyecto.</li> </ul>
<b>FACTOR PRODUCTO</b>		
Informar a la mayor cantidad de personas.	Plataforma gratuita y que sea compartida por redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio de venta: 0\$. Donaciones.</li> <li>• Contenidos visuales que permitan compartirse a través de medios de comunicación alternativos.</li> </ul>
No permite ampliar la información	Acceder a todas las fuentes de investigación de donde se tomó la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Añadir una sección Bibliográfica donde se encuentren links de acceso directos a los documentos y páginas web donde se obtuvo la información</li> </ul>
La plataforma no es adecuada para todos los dispositivos	Adaptable a diferentes dispositivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web dinámica creada en un CMS como <i>WordPress</i> que brinda capacidades de adaptabilidad.</li> </ul>
<b>FACTOR FUNCIONAMIENTO</b>		
Error en la plataforma, que no brinde solución.	Prever y solucionar errores mediante las herramientas que el servidor disponga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el funcionamiento del <i>plugin</i> que nos brinda <i>WordPress</i> o el servidor junto con la ayuda del soporte técnico de la página web.</li> </ul>
Plan de hosting y servidor de mala calidad que no tengan centro de ayuda	Adquirir el servidor y el hosting en una página confiable, con centro de ayuda de 24 horas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprar un Host en una página web que tenga buen espacio de almacenamiento, centro de ayuda, c-panel y <i>WordPress</i>.</li> </ul>



### 3.2 Hipótesis de producto

El desarrollo de la página web tiene como finalidad transmitir información puntual y completa a las personas acerca de los casos de estudiantes que han sido víctimas por parte del ESMAD, se tiene en cuenta el aporte de los usuarios, por lo tanto, se implementan algunas estrategias participativas en las cuales pueden opinar, comentar, debatir e interactuar con otros usuarios al respecto. De la misma manera, se emplea un mapa de víctimas para visualizar los datos, el cual permite la exploración de los acontecimientos de violencia en Bogotá, y facilita el entendimiento de estos, además de contar con videos que contextualizan sobre la situación.

Generalmente, cuando una persona busca informarse sobre algún tema acude a las páginas web ya que en ellas puede encontrar información menos robusta a través de contenidos interactivos y audiovisuales, lo cual le permite adquirir información importante y estructurada. Esta conclusión se comprueba gracias a un *benchmarking* donde se evidencia que las personas prefieren este tipo de formato a la hora de indagar acerca de algún tema y ampliar su conocimiento además de destacar la importancia de visibilizar los casos de injusticia cometidos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se define como hipótesis de producto que las personas pueden conocer más sobre los casos de estudiantes víctimas de asesinato por parte del ESMAD que antes desconocían, interesarse por los procesos de investigación, y compartir sus historias de abuso de poder en protestas sociales

mediante una herramienta informativa, interactiva y verídica. (Para ampliar la información, dirigirse al anexo E)

**Figura 22** Matriz de Hipótesis

<p><b>HIPÓTESIS 1</b></p> <p>Mediante una plataforma digital informativa, interactiva y verídica, las personas pueden conocer más sobre los casos de víctimas de asesinato por parte del ESMAD que antes desconocían, se interesan por el proceso de investigación, y comparten sus historias de abuso de poder en protestas sociales.</p>	<p><b>PROTOTIPO</b></p> <p>Página web dinámica interactiva, sobre el desarrollo de los hechos de los seis casos de estudiantes víctimas de crímenes de Estado, que contenga un "mapa de víctimas" para ubicarlos geográficamente, una sección de blog, un formulario para adjuntar material, la contextualización del proyecto y una sección bibliográfica.</p>
<p><b>HIPÓTESIS 2</b></p> <p>Dar a conocer las historias de los seis estudiantes asesinados por parte del ESMAD, ayuda a que las personas se sensibilicen sobre el tema, genera empatía y aporta a la construcción de memoria de las víctimas de crímenes de Estado.</p>	<p><b>PROTOTIPO</b></p> <p>Museo de memoria virtual en homenaje a las víctimas asesinadas por el ESMAD en la ciudad de Bogotá entre el 2001 y 2019, que permita el reconocimiento y la dignificación de los seis estudiantes que no pueden ser olvidados.</p>
<p><b>HIPÓTESIS 3</b></p> <p>Dar visibilidad a los casos de víctimas de crímenes de Estado durante protestas sociales por medio de una red social popular de uso frecuente, motiva a las personas a conocer más sobre la situación actual del país y los hechos de violencia e injusticia que ocurren.</p>	<p><b>PROTOTIPO</b></p> <p>Diseño de una estrategia comunicativa sobre los casos de estudiantes víctimas de crímenes de Estado, mostrando contenidos visuales como videos, fotos e infografías, por medio de redes sociales como Instagram o Facebook.</p>

*Nota. Matriz de hipótesis con tres opciones de producto. Fuente: Elaboración propia.*

### **3.3 Desarrollo y análisis Etapa: Definición de criterios**

Una vez definidos, los objetivos y el árbol de problemas con sus causas y consecuencias, se buscan los parámetros y criterios para el desarrollo del producto a partir de experiencias, sensaciones, emociones y comportamientos del usuario, para esto, se implementan diferentes herramientas de *Thinkers Co* como el *Impact mapping*, mapa de empatía, y la tarjeta persona.

#### **3.3.1 Impact mapping**

El *impact mapping* es una herramienta que consiste en la planeación e identificación de las acciones que se deben llevar a cabo, en relación con los objetivos planteados mediante el árbol de problemas. La elaboración del *impact mapping* facilita la comprensión de las actividades para lograr los objetivos, asimismo, ayuda a priorizar el impacto que causará el proyecto. Para construir el *impact mapping*, se tienen en cuenta cuatro categorías en el mapa: impacto, actores, herramientas y objetivos.

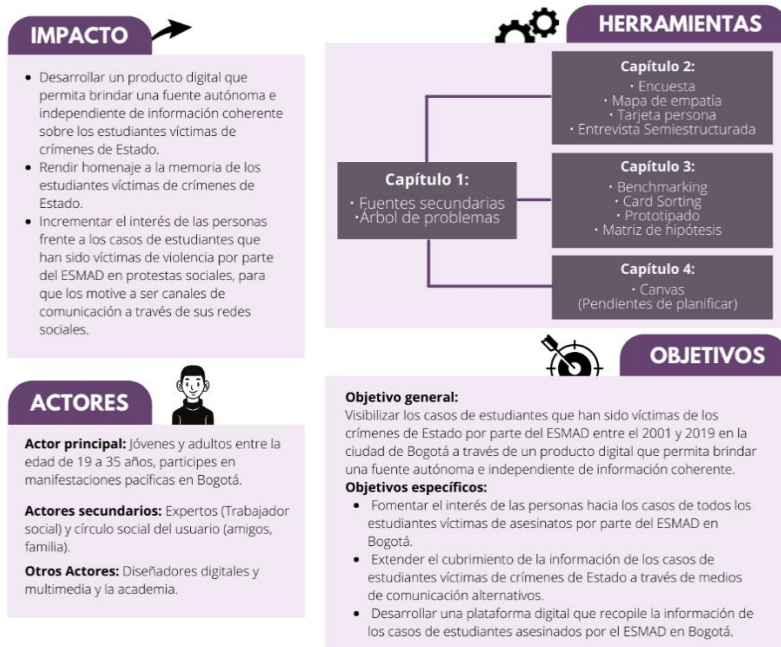
El impacto que se desea obtener a partir del proyecto es rendir homenaje a la memoria de los seis estudiantes víctimas de crímenes de Estado, así como incrementar el interés en las personas frente a los casos de estudiantes que han sido víctimas de violencia por parte del ESMAD, para que los motive a ser canales de comunicación a través de sus redes sociales. Y el impacto central del proyecto es desarrollar un nuevo producto digital que brinde una

fuente autónoma e independiente de información. Factores que son medibles cualitativa y cuantitativamente.

Los actores a quienes les afecta el impacto, y que reciben beneficios de los resultados del proyecto son: Actor principal (jóvenes y adultos de 20 a 35 años de edad que son partícipes en protestas pacíficas en Bogotá). Actores secundarios (Experto: trabajador social y círculo social del actor principal). Y otros actores que se refieren a los diseñadores digitales y a la academia.

Las herramientas están distribuidas por capítulos, además de ser las etapas del planteamiento metodológico, y son utilizadas para el óptimo desarrollo y ejecución del proyecto. Del capítulo uno, fuentes secundarias y árbol de problemas. Del capítulo dos, se toman herramientas con respecto a la caracterización de usuario, las cuales son la encuesta, el mapa de empatía, la tarjeta persona y la entrevista semiestructurada. Del capítulo tres, se planea la realización de un benchmarking, un *card soarting*, prototipos del producto digital y la matriz de hipótesis. Y por último en el capítulo cuatro la herramienta *canvas*.

**Figura 23 Impact Mapping**



*Nota.* Construcción del *impact mapping* con el fin de planear estratégicamente la vinculación entre actividades y objetivos. Fuente: Elaboración propia.

### 3.3.2 Mapa de empatía

El Mapa de empatía analiza seis aspectos importantes del usuario relacionados a los sentimientos (pensar, sentir, hacer, oír, ver), en el que se puede identificar a través de diferentes preguntas, su posición

frente al tema de estudiantes asesinados por el ESMAD, sus motivaciones al ser parte de manifestaciones, y la importancia de que los casos sean visibilizados, esto con el fin de ofrecer un producto adecuado de acuerdo a sus necesidades.

En primer lugar, los usuarios piensan que existe un alto porcentaje de corrupción en Colombia, y al ser el ESMAD una entidad del Estado, son protegidos ante la violación de derechos humanos, puesto que, tienen que dejar el nombre de la institución en alto dejando los casos en impunidad, así mismo, están de acuerdo con que la vida de todos vale y un gran paso para hacerlo es dando a conocer los casos.

En segundo lugar, las personas sienten miedo cada vez que salen a marchar, si bien es cierto, lo hacen en pro de mejorar y apoyar las injusticias que se presentan en el país, sin embargo, muchos le temen al no poder volver a casa a ver a sus familiares, que sus cuerpos no sean encontrados y el sufrimiento que esto causaría a sus seres queridos, puesto que, todos los casos son un acto de injusticia y violación al derecho a la vida. También, varias de las respuestas manifiestan que debe haber un “cambio” en cuanto a factores sociales, económicos, educativos, etc. y no pierden la esperanza de que algún día se cumpla.

En tercer lugar, oyen que el país está en decadencia, al haber tanta corrupción, las personas pierden oportunidades para mejorar su calidad de vida, y muchas otras hablan desde su comodidad, usualmente, están arraigadas a alguna postura política con lo cual están en desacuerdo. También, oyen que manifestarse es el primer

paso para hacer un cambio, de alguna manera que el Estado sienta esa presión social y escuchen la inconformidad del pueblo, puede ayudar a que haya soluciones ante los diferentes problemas que existen en todos los sectores.

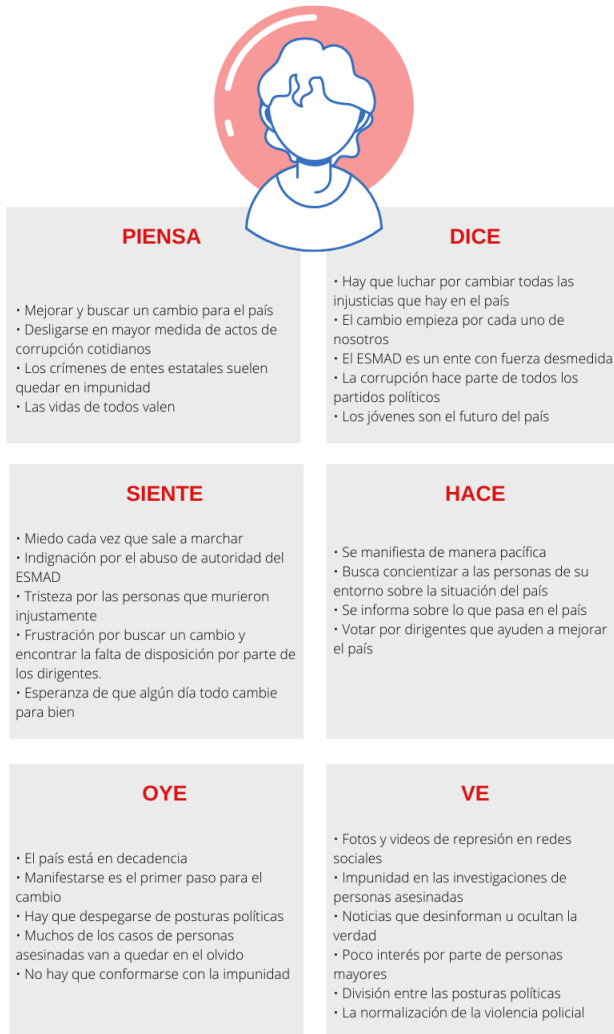
En cuarto lugar, dicen que los jóvenes son el futuro del país, porque son una generación llena de arte, de preocupación y de responsabilidad ante el país en el que viven; que el cambio empieza por cada una de las personas, que lo importante es no callar, alzar la voz del pueblo y hacerse notar, luchar por lo justo y tener un poco de paz, pues dicen que, el ESMAD maneja una fuerza desmedida y se salta muchos de los protocolos establecidos en manifestaciones.

En quinto lugar, la mayoría de las personas se manifiestan de manera pacífica, ya sea a través de marchas, plantones, muestras artísticas, y creaciones de contenido gráfico por redes sociales, buscando concientizar a los demás sobre la situación del país y representando a todas las familias y personas que han sido abandonadas por parte del Estado. También, ejercen su derecho al voto en cada elección.

Finalmente, a través de redes sociales o medios de comunicación alternativos las personas ven fotografías y videos de represión en manifestaciones y como todo esto empieza a ser normalizado ante la gran cantidad de contenido gráfico que existe sobre el tema en estas plataformas. También, ven noticias que desinforman u ocultan la verdad o pueden ser falsas, división entre diferentes posturas políticas y el desinterés de las personas mayores

al ser contenido que no está expuesto en medios de comunicación tradicionales.

**Figura 24** Mapa de empatía





*Nota.* Con base en las opiniones de los usuarios diligenciadas en la encuesta se construye el mapa de empatía. Fuente: Elaboración propia.

### **3.3.3 Tarjeta persona**

La tarjeta persona está ligada al mapa de empatía, debido a que, este ayuda a tener una concepción más personal y humana de los usuarios, donde se identifican aspectos como: Su personalidad, objetivos, deseos, temores, entre otros. Esto brinda un panorama más amplio y personalizado de los usuarios, lo cual se ve reflejado en las tarjetas persona, estas se dividen en dos:

- Tarjeta persona tipo de usuario 1:  
Se define como usuario activo, pues hace parte de manifestaciones pacíficas de manera presencial, también, utiliza sus redes sociales como medio para informarse y difundir información a sus seguidores, amigos y familiares sobre lo que pasa en el país, le gusta expresar sus inconformidades y defender su postura en pro de ayudar a los demás y a que se haga justicia ante la violación de los derechos humanos de las personas. También, cree que las memorias de las víctimas asesinadas por el ESMAD merecen ser dignificadas y que los casos de estudiantes no merecen quedar en el olvido, pues hace parte de este frente y valora mucho esta oportunidad de poder cumplir el sueño de ser

profesional, puesto que, sus padres no la tuvieron, espera poder conseguir un empleo para ayudar económicamente a su familia y poder tener una calidad de vida estable.

**Figura 25 Tarjeta persona tipo de usuario 1**

<b>NOMBRE:</b> Julián Rojas	<b>EDAD:</b> 22 Años	<b>OCUPACIÓN:</b> Estudiante
-----------------------------	----------------------	------------------------------



**"En un país en donde la violencia es ley, la paz es revolución."**

**BIOGRAFÍA:** Julián nació en Bogotá, Colombia, en 1998. Es estudiante de Economía en la Universidad EAN. Le gusta expresar y comunicar sus ideas, dar a conocer sus inconformidades y defender su postura. Es sociable, le gusta salir con sus amigos. Actualmente está buscando empleo porque quiere emprender para ayudar económicamente a su familia.

---

<p><b>Nivel educativo</b> Bachiller</p>	<p><b>Actividades Online</b> Redes sociales / Plataformas de streaming</p>	<p><b>Actividades Offline</b> Estudio</p>
---	--	---

<p><b>Personalidad:</b> Inteligente, optimista y extrovertido.</p> <p><b>Deseo básico:</b> Un país mejor, sin injusticias y equidad para todos.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser una persona correcta.</li> <li>• Terminar su pregrado y ejercer su profesión.</li> <li>• Luchar y protestar para que el Estado respete los DDHH de todos, la vida de las minorías y para que haya oportunidades para todos.</li> </ul> <p><b>Mayor temor:</b> La muerte de algún familiar o amigo. No cumplir sus metas y sueños.</p> <p><b>Estrategia:</b> Cree en la protesta social pacífica como medio de presión ante alguna inconformidad del ciudadano, por esto participa de las marchas y utiliza sus redes sociales para informarse y difundir información a sus seguidores, amigos y familia.</p> <p><b>Debilidad:</b> Miedo a que sus derechos como manifestante sean vulnerados, ya que ha sido testigo de actos de violencia y abuso de autoridad durante las protestas.</p> <p><b>Talento:</b> Leer, empaparse e interesarse por la situación actual del país. Es capaz de tener un pensamiento crítico.</p>	<p><b>Motivaciones para usar el producto:</b> Le interesa conocer a detalle cada uno de los casos de estudiantes, cree que la memoria de las víctimas necesitan ser dignificadas y que los estudiantes asesinados no merecen quedar en el olvido. Considera importante que se viralice esta información para que la conozcan muchas personas.</p> <p><b>Objetivos y necesidades con respecto al producto:</b> Aprender sobre las víctimas que ha dejado la lucha por un mejor país en las manifestaciones pacíficas de manera rápida. Conocer la importancia del derecho a manifestarse pacíficamente y la lucha contra la represión y la violencia en el país.</p> <p><b>Puntos frustrantes, insatisfacción cuando:</b> <b>Escenario 1:</b> Cuando no encuentre suficiente información. <b>Escenario 2:</b> No tenga acceso a internet. <b>Escenario 3:</b> No cuente con un dispositivo para visualizar el contenido.</p> <p><b>Palabras clave con respecto al producto:</b> Digital, informativo, sensible.</p>
---	--

**Nota.** Perfil de usuario de 22 años, describe su personalidad, y el vínculo que tendría con el producto. Fuente: Elaboración propia.


- Tarjeta persona tipo de usuario 2:

Se define como usuario pasivo, debido a que no participa presencialmente de las protestas sociales por temor al abuso de poder, por miedo a que la fuerza pública vulnere sus derechos humanos y se vea afectado en algún tipo de violencia en contra de la ciudadanía, sin embargo, ofrece todo su apoyo a los manifestantes por medio de pancartas que exhibe desde su ventana; pues se interesa por la situación del país, desea informarse sobre toda la verdad alrededor de las injusticias que se presentan en diferentes manifestaciones pacíficas, pero al existir muchas fuentes dispersas y medios de comunicación censurados, no sabe cómo informarse de manera verídica y confiable. Demuestra su inconformismo compartiendo noticias de estudiantes asesinados por parte del ESMAD, víctimas de crímenes de Estado por medio de sus redes sociales, puesto que se sensibiliza con el tema. Por esto, considera importante reconocer los escenarios de violencia en la protesta para prevenir y cuidar de su familia, pues no va a perder las esperanzas de cumplir el sueño de brindarle a sus hijos un mejor futuro.

**Figura 26** Tarjeta persona tipo de usuario 2

<b>NOMBRE:</b> Diana Garzón	<b>EDAD:</b> 35 Años	<b>OCUPACIÓN:</b> Empleada
-----------------------------	----------------------	----------------------------



**"La vida no es un problema a resolver sino una realidad a experimentar"**

**BIOGRAFÍA:** Diana nació en Bogotá, Colombia, en 1986. Es auxiliar contable de tiempo completo en la empresa Enel-Codensa. Es madre soltera de una bebé de 5 años, la cual deja a cargo con su madre mientras trabaja, sueña con darle un mejor futuro a su hija y tener su propia casa. Es una persona optimista, esperanzada y soñadora.

---

<b>Nivel educativo</b> Técnico	<b>Actividades Online</b> Contacto/Redes sociales	<b>Actividades Offline</b> Trabajo
-----------------------------------	--	---------------------------------------

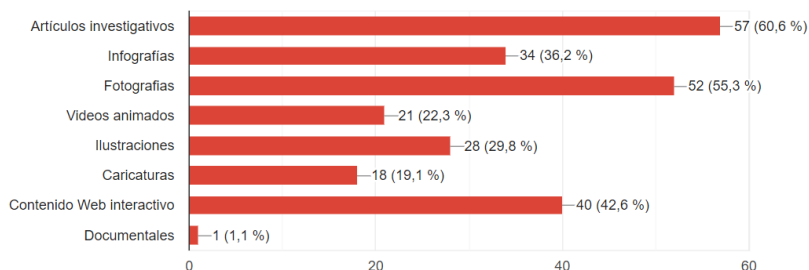
<p><b>Personalidad:</b> Capacidad de liderazgo, alegre y tranquila</p> <p><b>Deseo básico:</b> Brindarle a su hija un mejor futuro.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar una carrera profesional</li> <li>• Conseguir un mejor trabajo, con estabilidad económica.</li> <li>• Luchar porque los derechos de todas las personas no sean vulnerados</li> </ul> <p><b>Mayor temor:</b> Quedarse sin trabajo, no poderle brindar los alimentos necesarios a su bebé y/o dejarla sola.</p> <p><b>Estrategia:</b> Participa de las marchas pacíficas con sus amigos del trabajo apoyando con pitos y pancartas por las ventanas, y comparte noticias por sus redes sociales mostrando su inconformismo.</p> <p><b>Debilidad:</b> No se informa sobre la situación del país porque no sabe cómo hacerlo, hay muchas fuentes de información dispersa y no sabe en cual confiar.</p> <p><b>Talento:</b> Danza folclórica</p>	<p><b>Motivaciones para usar el producto:</b> Se interesa por la situación del país, y busca informarse sobre los otros casos que desconoce de estudiantes que han sido víctimas por el ESMAD y conocer el estado en el que se encuentran y cómo fueron resueltos. Le interesa que el producto sea llamativo, entretenido y que contenga información precisa y directa.</p> <p><b>Objetivos y necesidades con respecto al producto:</b> Conocer y aprender de los casos de estudiantes asesinados de forma interactiva y rápida para sensibilizarse sobre el tema. Reconocer los escenarios de violencia en manifestaciones y así poder prevenir y cuidar a su hija en un futuro.</p> <p><b>Puntos frustrantes, insatisfacción cuando:</b></p> <p><b>Escenario 1:</b> Cuando no comprenda la interfaz de la plataforma.</p> <p><b>Escenario 2:</b> No tenga acceso a internet.</p> <p><b>Escenario 3:</b> No cuente con un dispositivo para visualizar el contenido.</p> <p><b>Palabras clave con respecto al producto:</b> Digital, interactivo, informativo, dinámico, llamativo.</p>
---	---

*Nota.* Perfil de usuario de 35 años, describe su personalidad, y el vínculo que tendría con el producto. Fuente: Elaboración propia e imagen de Daniel M Ernst.

### 3.4 Desarrollo y análisis Etapa: Estudio de productos

Para el estudio de productos, se realiza una encuesta a 94 personas de la ciudad de Bogotá, donde el 60,6% de los encuestados manifiesta que la manera más asertiva de comunicar la información relacionada con crímenes de Estado, violencia y abuso de poder es a través de artículos investigativos, el 55,3% dijo que con fotografías y el 42,6% con contenido interactivo. Es así como se define una plataforma web interactiva para que los usuarios puedan acceder a la información, de manera, que puedan visualizar todo este tipo de recursos e informarse de manera asertiva, además de incluir otro tipo de recursos gráficos como ilustraciones, infografías, videos y la posibilidad de que puedan compartirlos por sus redes sociales.

**Figura 27** Información sobre Crímenes de Estado



**Nota.** Resultados de la pregunta ¿Cuál consideras que es la manera más asertiva de comunicar información relacionada con crímenes de Estado, violencia y abuso de poder? Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, en la siguiente fase, se busca analizar con detenimiento los elementos de diseño que conforman los productos de referencia, con base en las experiencias de los usuarios y sus observaciones. Se hace uso de la herramienta *Benchmarking*, la cual consiste en tomar indicadores claves comparables de varios productos para medir su funcionalidad y evaluar el desempeño de cada uno. (para ampliar información sobre los resultados, ver apartado 3.7.1). De los resultados obtenidos en este testeo, se toman en cuenta varias recomendaciones de los usuarios para la maquetación principal del producto, su diseño y navegación, como, por ejemplo, el uso de cartografías y recursos gráficos que permitan ampliar la información, el lenguaje claro y preciso, la navegación intuitiva y sencilla, entre otros. Es así, como con este testeo se pueden obtener diferentes parámetros de diseño para el desarrollo del producto.

### **3.5 Desarrollo y análisis Etapa: Concepto y diseño**

Esta etapa consiste en la construcción de un prototipo de producto y el desarrollo de una interfaz basada en tres testeos principales. El primero es el *Benchmarking* (Para ver a detalle remitirse al apartado 3.7.1). Este se realiza con el objetivo de evaluar tres productos referentes, encontrar sus beneficios, puntos de dolor y con base al análisis de los resultados, determinar algunos aspectos de forma, color, tipografías y el factor diferenciador, el cual es el mapa de víctimas.

El segundo testeo es el *Card Sorting*, (Para ver a detalle remitirse al apartado 3.7.2). En este testeo se les propone a los usuarios un mapa de navegación preliminar determinado por secciones. Los usuarios deben organizar cada sección y armar un mapa de navegación con los elementos que ellos consideran que pertenecen a cada sección. A través de este ejercicio se determinan algunos nombres de las secciones y se mejora el mapa de navegación conforme a los determinantes evaluados por los usuarios al final del testeo.

El tercer testeo es la construcción de un primer prototipo funcional en adobe XD, (Para ver a detalle remitirse al apartado 3.7.3). En este testeo los usuarios deben cumplir ciertas tareas específicas relacionadas con la navegación dentro del prototipo, posteriormente, se evalúan aspectos de forma, como colores, iconos, tipografías, estética, organización de secciones, navegación, interactividad, entre otros.

Gracias a estos tres testeos se obtiene la primera versión de producto (Alfa), evaluando muchos aspectos de estética y navegación se logra un primer acercamiento a lo que será el producto final.

### **3.6 Desarrollo y análisis Etapa: Creación del producto**

Para esta fase se desarrolla un prototipo de alta fidelidad como muestra, teniendo en cuenta la retroalimentación brindada por el usuario en etapas anteriores, allí se definen animaciones, *hovers*, la



navegabilidad de la página con secciones adicionales y extensiones para un mejor rendimiento de la plataforma.

Para la creación del producto, se recopila la información de cada sección previamente, al igual que se realiza la edición de fotografías con el fin de tener una estética apropiada, asimismo, se adquiere el *hosting* y dominio en la plataforma de *BlueHosting*, con espacio de almacenamiento ilimitado, acceso a *WordPress* y dominio .com por un año. Posteriormente, se instala el software de *Elementor* para crear y editar las diferentes secciones de la plataforma con animaciones y *hovers*.

**Figura 28** Inicio de la página



*Nota.* Fragmento del inicio de la página web con hover de los estudiantes. Fuente: Elaboración propia.

Otra de las aplicaciones de extensión, en la sección del mapa es *MyMaps* de *Google*, el cual permite que el usuario interactúe con los casos de estudiantes asesinados en el lugar donde ocurrieron los hechos, además, de que se puede realizar la actualización de datos de manera más rápida y eficaz.

**Figura 29** Sección mapa de víctimas.



*Nota. Sección mapa de víctimas utilizando la herramienta MyMaps de Google Fuente: Elaboración propia.*

Para una mejor visualización de la información se hicieron uso de recursos como animaciones con el *scroll* del mouse, animaciones de entrada, galerías con información, *slides* de videos, testimonios e imágenes para ir a otras secciones, videos con reproducción automática, entre otros.

Después de desarrollar el producto, se realiza un test de usabilidad para evaluar si la interfaz es funcional y responde a la necesidad del proyecto, allí varios usuarios entre la edad de 19 a 35 años, tienen la oportunidad de navegar la plataforma por primera vez y compartir su opinión sobre aspectos de interfaz, diseño e interactividad. (Para ver a detalle remitirse al apartado 3.7.4) con la cual se puede concluir que la plataforma responde al objetivo propuesto por los investigadores y que cumple con los aspectos básicos de navegabilidad.

### **3.7 Resultados de los testeos**

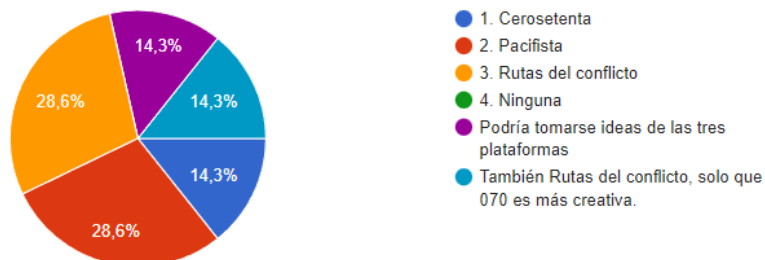
#### **3.7.1 Primer testeo: *Benchmarking***

En este primer testeo, se busca analizar con detenimiento los elementos de diseño que conforman los productos de referencia, con base en las experiencias de los usuarios y sus observaciones. Se hace uso de la herramienta *Benchmarking*, la cual consiste en tomar indicadores claves comparables de varios productos para medir su funcionalidad y evaluar el desempeño de cada uno.

El ejercicio se realizó con siete usuarios, a través de una encuesta, en donde se compararon tres plataformas web, la primera es Cerasetenta, (<https://cerosetenta.uniandes.edu.co>) la segunda es ¡Pacifista! (<https://pacifista.tv>) y la tercera es Rutas del Conflicto (<https://rutasdelconflicto.com>). En la encuesta se busca evaluar aspectos como la navegabilidad, experiencias de usuario, legibilidad,

aspectos de diseño (Colores tipografías, etc.), entre otros. (Ver anexo F para detallar los resultados de cada pregunta)

**Figura 30** Preferencia de plataforma por el Usuario Benchmarking



A parte de las preguntas cerradas los usuarios respondieron preguntas abiertas para conocer su opinión respecto a cada plataforma, a continuación, se muestran las principales conclusiones que se obtienen al finalizar el *Benchmarking*:

- La plataforma web “Rutas del conflicto” tuvo una acogida superior a los otros referentes.
- Los usuarios utilizan principalmente dispositivos móviles y computadores, es por esto que la plataforma debe ser capaz de adaptarse a todo tipo de dispositivos.
- Es importante saber delimitar cada una de las secciones, manejar un lenguaje claro, fácil de entender, no muy formal pero tampoco muy coloquial.
- Los usuarios valoran en mayor medida la navegación lineal, sencilla e intuitiva, sin tantos clicks, manteniendo un estilo

minimalista, sin saturar de complementos las páginas, con iconografía fácil de reconocer.

- El usuario debe saber cuándo está cometiendo un error, hay que añadir indicadores para que puedan ser prevenidos.
- El menú hamburguesa está presente en todas las páginas y obtuvo buena respuesta de los usuarios, ayuda a liberar espacio aprovechable y predomina sobre el menú de navegación tradicional.
- Las paletas de color que trabajan los colores primarios junto con el negro y el blanco son las preferidas por los usuarios, esto se tendrá en cuenta para el proyecto.
- Las tipografías palo seco que manejan los tres referentes tuvieron buena respuesta de los usuarios debido a su legibilidad.
- La página de inicio debe tener un impacto inicial que enganche a los usuarios a conectar con la plataforma.
- El contraste del fondo con los botones fue bueno en todas las páginas, es por esto que el color de los botones debe ser único y diferenciable.
- La interactividad es sumamente importante para los usuarios, valoran mucho más una página cuando se sienten parte de ella, con imágenes, vídeos, infografías o elementos que los invitan a la exploración.
- Hay que tener en cuenta que los usuarios buscan saber quién está detrás del proyecto, porque se desarrolló, cuál fue su objetivo y en qué contexto.

- Los usuarios se aburren cuando encuentran bloques de texto, es importante saber diagramar las secciones de modo que se tenga al usuario conectado.
- El usuario debe hacer parte activa de los contenidos, debe tener la capacidad de compartirlos en sus redes sociales, además de opinar libremente de los contenidos y compartir sus experiencias.
- La plataforma debe ser imparcial y debe mantenerse dentro de los límites informativos, evitando a toda costa el sesgo de información o los tintes políticos.
- Se encontró un factor diferenciador importante y es la visualización de datos a través de recursos interactivos, un buen ejemplo puede ser la “Cartografía de la violencia policial” desarrollada por Ceroseventa o los “Mapas de masacres” creados por Rutas del Conflicto, esto se debe tener en cuenta para implementarlo en la plataforma.
- Las “pequeñas animaciones” (denominado así por uno de los usuarios) como *hovers* o animaciones entre secciones y de texto, son bien recibidas por los usuarios, esto da dinamismo a la página sin llegar a saturar.
- En general las páginas mantienen una navegación intuitiva y comprensible por los usuarios.

El *Benchmarking* permite aterrizar muchos más aspectos relacionados al diseño del producto basado en las necesidades del usuario, las respuestas ayudan a construir algunas categorías y opciones de secciones base para ser testeadas en el *Card Sorting*.

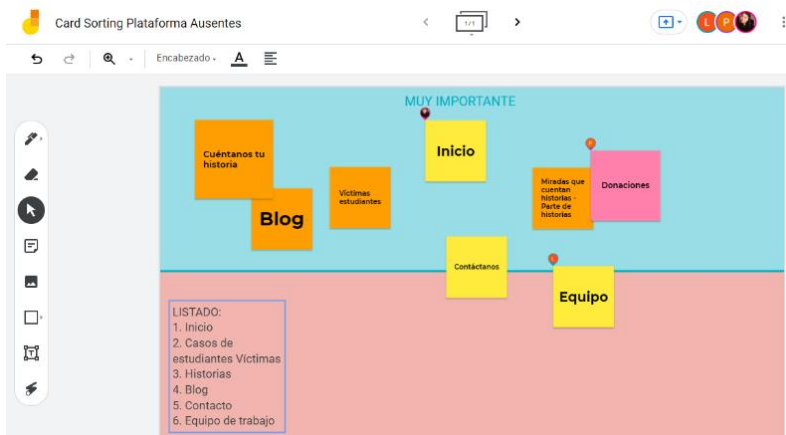
### **3.7.2 Segundo testeo: *Card Sorting***

Como segundo testeo, se llevó a cabo un *Card Sorting* con tres usuarios clave, que tuvo como objetivo comprobar la jerarquía y arquitectura de información de la página web, ya que este método se basa en las ideas y respuestas que dan los usuarios para la construcción o mejora de la navegación óptima por la plataforma. También ayuda a aclarar qué tipo de nombres consideran los usuarios que llevan cada una de las categorías, ya que arrojan resultados directos de opciones de nombres utilizando su lenguaje, y que los usuarios consideren apropiados. El testeo se dividió en dos partes, un *Card Sorting* abierto con total libertad de proponer nuevas ideas y ordenar la clasificación dependiendo del nivel de importancia de las secciones. Y un *Card Sorting* cerrado, donde únicamente se podía organizar los elementos dentro de las secciones ya definidas en un mapa de navegación preliminar.

Por asuntos de agilidad y disponibilidad de tiempo, se logró reunir a tres usuarios, quienes mediante la plataforma *Jam Board*, podían acceder a un listado de diferentes posibles categorías que son indispensables en el desarrollo de la plataforma web (inicio, casos de estudiantes víctimas, comunidad, historias, nosotros y contacto), y se les indicó la tarea a realizar, la cual era crear notas digitales en la plataforma con los nombres de las categorías que consideraban pertinentes según el listado, para después organizarlas libremente en el espacio de la pantalla, resaltando que en la parte superior se ubican categorías de mayor importancia y en la inferior, elementos no tan

importantes. Al terminar la primera parte de la actividad y analizar el proceso, se encontraron los siguientes hallazgos.

**Figura 31** Card sorting abierto



*Nota. Testeo abierto realizado mediante la plataforma Jam Board, los tres usuarios interactúan y deciden la posición de las tarjetas sincrónicamente.* Fuente: Elaboración propia.

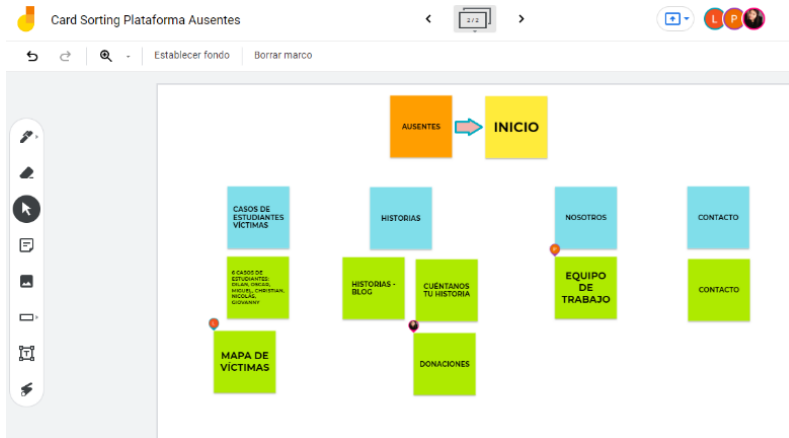
Los usuarios consideraron que todas las secciones nombradas en el listado son importantes de abordar en la plataforma, sin embargo, resaltaron que la parte del inicio, los casos de estudiantes víctimas y las historias tienen un nivel mayor en la jerarquía a comparación del resto. Realizaron sugerencias respecto a algunos nombres de las secciones, con la finalidad de que sean fáciles de entender y encontrar en un menú. Y se tuvo en cuenta la



sugerencia específica de los usuarios, y se propone cambiar el nombre de la categoría “HISTORIAS” por “Miradas que cuentan historias”.

En la siguiente parte del testeo, se usó el mismo procedimiento con las notas digitales, la única diferencia fue el establecimiento anticipado de los textos y el mapa de navegación definitivo. La tarea asignada a los usuarios era únicamente acomodar las notas en la pantalla de acuerdo a sus consideraciones y recomendaciones para la clasificación de cada una de las secciones de la plataforma. Aquí se encontraron elementos fundamentales como el mapa de víctimas enlazado con la parte de casos de estudiantes, ya que, al ser información relevante, es oportuno encontrarla en una misma sección sin necesidad de navegar por otras categorías. Se realizó la validación de una correcta arquitectura de información propuesta, pues a los usuarios les pareció acorde y bastante pertinente la división de secciones y la cantidad de elementos que le corresponden a cada una. Como hallazgo principal, la totalidad de los usuarios estuvo de acuerdo con implementar las donaciones a la hora de enviar una historia como requisito para participar y ser parte de la comunidad Ausentes. El *Card Sorting* permitió entender el lenguaje que manejan los usuarios, llegar a una plataforma web mejor estructurada con elementos organizados y claros, asimismo la optimización del proceso de navegabilidad de toda la página web y la satisfacción de los usuarios.

**Figura 32** *Card sorting cerrado*



*Nota. Testeo cerrado realizado mediante la plataforma Jam Board, los tres usuarios interactúan y deciden la posición de las tarjetas sincrónicamente. Fuente: Elaboración propia.*

### **3.7.3 Testeo Adicional: Prototipo Versión 1**

Para este testeo se invitaron a siete usuarios a navegar el primer prototipo funcional realizado en Adobe XD, a cada usuario se le asignaron 4 tareas que debían cumplir dentro de la plataforma. Posterior a esto se les daba la libertad de que navegaran por las demás secciones de la página y finalmente se les enviaba un formulario para que respondiera algunas preguntas relacionadas con la plataforma. El primer testeo se realizó vía Google Meet (Ver anexo G) y los usuarios proyectaban su pantalla mientras realizaban el ejercicio. Las cuatro tareas eran:

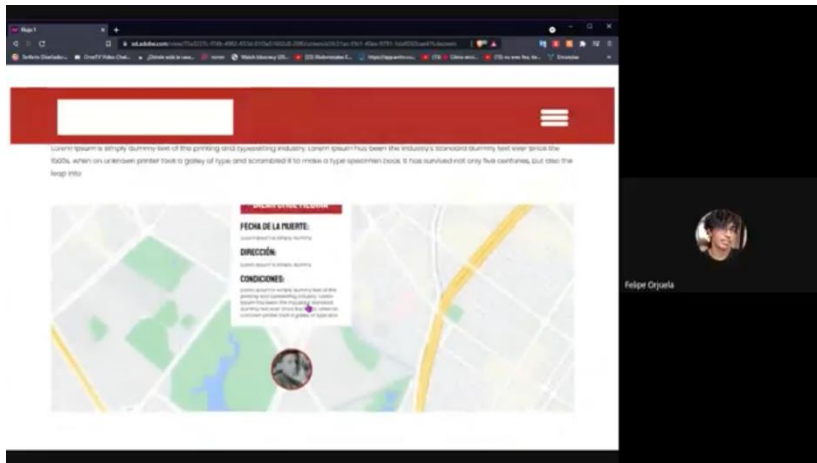
1. Lea la historia del cacerolazo publicada por María Paula Hernández.
2. Vaya al mapa de víctimas.
3. Lea uno de los homenajes realizados a Dilan Cruz.
4. Realice el ejercicio de enviar su historia a la plataforma.

El objetivo de este primer testeo no es evaluar la información de la página, es evaluar la estética, la organización de secciones, los elementos interactivos, la facilidad de exploración, iconografía, colores, tipografías, etc. Con base en la exploración realizada por los usuarios se identificaron los siguientes aspectos:

#### **3.7.3.1. *El mapa de víctimas:***

En el testeo realizado, se pudo evidenciar que a la mayoría de los usuarios se les dificulta encontrar la sección de “Mapa de Víctimas” en la página web, esto debido a que la sección hace parte del inicio y los usuarios por el contrario tenían la tendencia de buscar dentro del menú como si fuera una sección individual. Por otro lado, algunos usuarios no interactuaban con el mapa al llegar a la sección, solo se desplazaban, pero no seleccionaban al estudiante ni navegaban alrededor del mapa.

**Figura 33** Usuario interactuando con el mapa de víctimas en el primer prototipo funcional 1

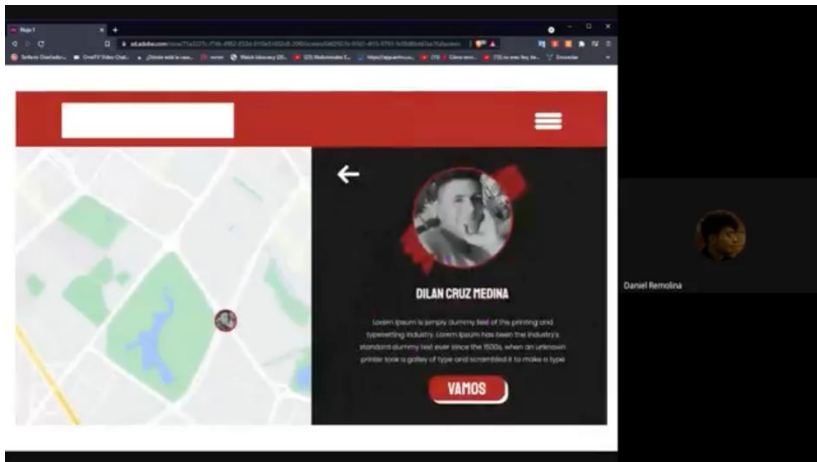


*Nota.* El mapa de víctimas es el fuerte de la página, con este se busca dar dinamismo e interactividad a los casos de estudiantes e invitar a la exploración de los usuarios. Fuente: Elaboración propia.

También se encontró que el mapa aún no es lo suficientemente atractivo visualmente, los usuarios comentaron que todavía no tiene el estilo que se caracteriza en las demás secciones de la página web. Respecto a los hallazgos del mapa de víctimas se realizan los siguientes ajustes de diseño para la segunda versión del prototipo funcional:

- Crear una sección de mapa de víctimas aparte de las que ya se encuentran distribuidas en el prototipo de la página para que el usuario pueda encontrarlo de manera más rápida.
- Realizar un "llamado a la acción" en el mapa a través de una guía o *hovers* en las que el usuario pueda intuir qué puede interactuar con el mapa de víctimas.
- Replantear la estética del mapa, forma de los iconos, colores de elementos, etc., con el fin de que los usuarios se motiven a explorar aún más el mapa.

**Figura 34** Usuario interactuando con el mapa de víctimas en el primer prototipo funcional 2

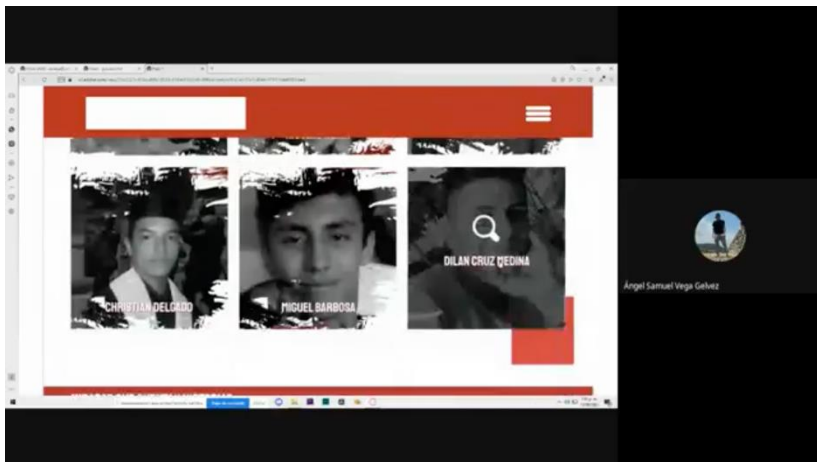


*Nota.* La primera versión del mapa de víctimas fue construida en adobe XD. Fuente: Elaboración propia.

### 3.7.3.2. Aspectos gráficos, interactividad y navegación:

A todos los usuarios entrevistados, les gustó la paleta de color utilizada (rojo y escala de grises) junto con la tipografía (Títulos: Staatliches Contenido: Poppins) y la edición de imágenes. También se encontró que algunos apartados pueden tener más elementos gráficos que texto, pues puede hacer ver las páginas muy pesadas, así como un mejor manejo de los tamaños de los elementos como el *header* o *footer* y las imágenes mostradas.

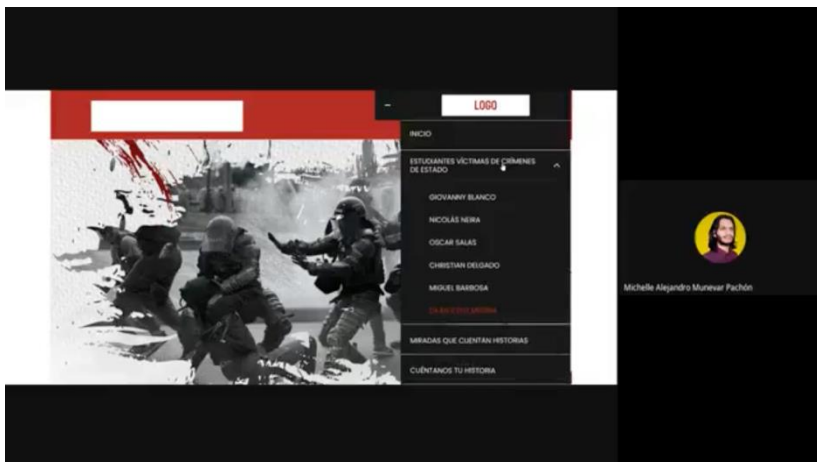
**Figura 35** Usuario interactuando con el Home del prototipo funcional



*Nota.* En el Home se puede acceder de manera principal a todos los casos de estudiantes víctimas. Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, se encontró efectivo el uso de un “menú hamburguesa” dentro de la página, pues este facilita la búsqueda de secciones dentro de la misma. Del mismo modo, la arquitectura de la información mostró resultados positivos al momento de la navegación de los usuarios, sin embargo, hubo falencias con los nombres de las secciones, debido a qué, los usuarios tienden a confundir las historias, con las víctimas. Así como el uso de los botones, si bien tuvo buen recibimiento la animación elegida para los botones, también hubo algunos que no tenían la suficiente interacción y los usuarios los pasaban por alto.

**Figura 36** Usuario interactuando con el “menú hamburguesa”

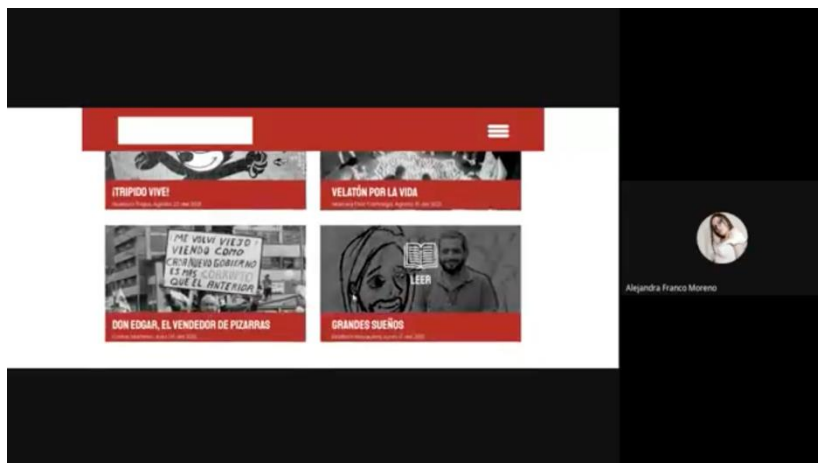


*Nota.* El menú hamburguesa tuvo los mejores resultados en el Benchmarking por encima del menú de navegación clásico, cada vez se utiliza más en la interfaz de usuario. Fuente: Elaboración propia.

También se lograron identificar dificultades relacionadas con el tamaño de la tipografía, los usuarios comentaron que, si bien la letra era legible, estaba muy pequeña en los párrafos de lectura, a pesar de que la página en este punto no contiene información. Añadido a esto, la sección de la bibliografía se perdía en la sección de los estudiantes, pues muchos creían que la sección terminaba antes y no navegaban hasta el final. Así como hubo falencias en las Indicaciones o llamados a la acción que le permitan al usuario saber dónde puede interactuar.

Finalmente, uno de los puntos que más recalcaron los usuarios es la posibilidad de poder compartir las historias y comentarlas, para generar mucha más participación y comunidad dentro de la misma plataforma entre los usuarios.

**Figura 37** Usuario interactuando con la sección historias





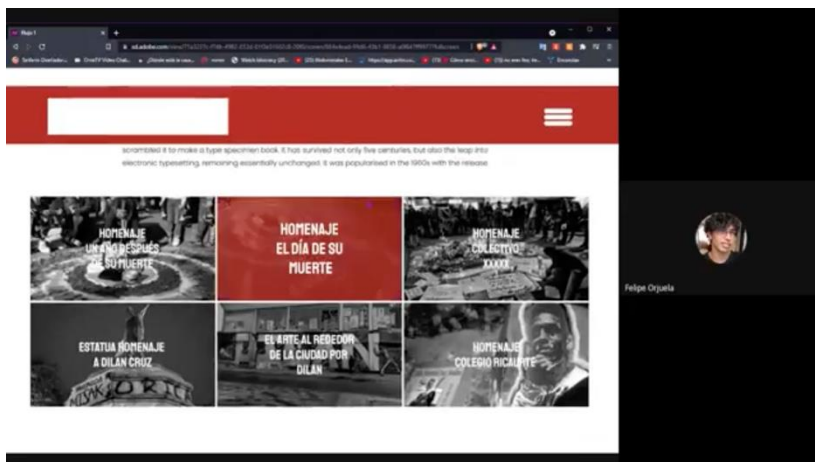
*Nota.* La sección historias hace parte de la propuesta de valor, en donde se busca vincular a los usuarios con la plataforma, para que sean ellos mismos quienes cuenten sus historias y se genere conversación en torno a las víctimas y los crímenes de Estado.  
Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los hallazgos de los aspectos gráficos, interactividad y navegación se realizan los siguientes ajustes de diseño para la segunda versión del prototipo funcional:

- Resaltar o crear una sección de la recopilación de documentos de donde se saca la información para que el usuario pueda ampliarla.
- Crear una sección de comentarios al final de cada caso que permita al usuario comentar y responder opiniones de las demás personas.
- Agregar *hovers* o llamados a la acción en las partes en que el usuario pueda interactuar.
- Agregar un botón que aparezca a medida que se va bajando la página con el *scroll* para que el usuario pueda volver al principio de manera rápida y eficiente.
- Adecuar el encabezado o *header* para que no ocupe tanto espacio en la pantalla de manera que pueda darle mejor visualización al contenido y no ser un elemento distractor.

- Cambiar la diagramación del final de la sección de cada estudiante, para que el usuario pueda ubicar donde se puede ampliar la información por medio de diferentes links.
- Agregar un segmento de comentarios en la sección de “Miradas que cuentan historias” e implementar espacios de debate.
- Agregar un apartado en cada uno de los casos de estudiantes, donde se vean frases o testimonios impactantes dichos por sus familias o amigos cercanos.
- Cambiar algunos nombres de botones por: “Leer más” utilizando un lenguaje más claro y fácil de entender.
- incluir más elementos visuales como fotografías de manifestaciones pacíficas, videos de los casos e infografías.

**Figura 38** Usuario interactuando con la sección de Dilan Cruz



*Nota.* Cada una de las seis víctimas tiene su sección propia en donde se muestra todo lo que se tejió alrededor de ellos después de su muerte, un ejemplo son los homenajes que se han hecho a cada uno. Fuente: Elaboración propia.

El testeo de este primer prototipo funcional permitió evaluar muchos aspectos que serán de gran ayuda para la construcción del producto final, los comentarios de los usuarios permiten ajustar elementos tanto de navegación, gráficos o funcionales que serán implementados dentro de la página web final.

### **3.7.4 Testeo adicional: Plataforma Ausentes**

Con el fin de llevar a cabo la última fase metodológica del proyecto: Creación del producto, se realiza el último testeo de la plataforma web Ausentes en el sitio web oficial, con ayuda de seis de los usuarios en el cual, para su construcción y diseño, se tuvo en cuenta la corrección de cada uno de los ajustes de diseño indicados en el testeo anterior. La funcionalidad de este testeo es muy similar al anterior nombrado; se invitaron a los usuarios a navegar todas las secciones de la plataforma web mientras hacían uso de la herramienta de compartir pantalla vía Google Meet (Ver Anexo I) y se les dio la confianza para que, a medida de su interacción y navegación por la página, pudieran realizar comentarios, resaltar aspectos positivos o negativos, y dar recomendaciones o sugerencias. Al finalizar, se les enviaba un formulario con preguntas específicas acerca de las diferentes

soluciones de diseño a evaluar. (Ver anexo H para ver en detalle el protocolo del testeo)

A diferencia del testeo del prototipo versión 1, el objetivo de este último testeo también es validar el contenido informativo de la plataforma, pero de igual manera se pusieron a prueba elementos como el funcionamiento, navegación, interactividad, estética y aspectos gráficos.

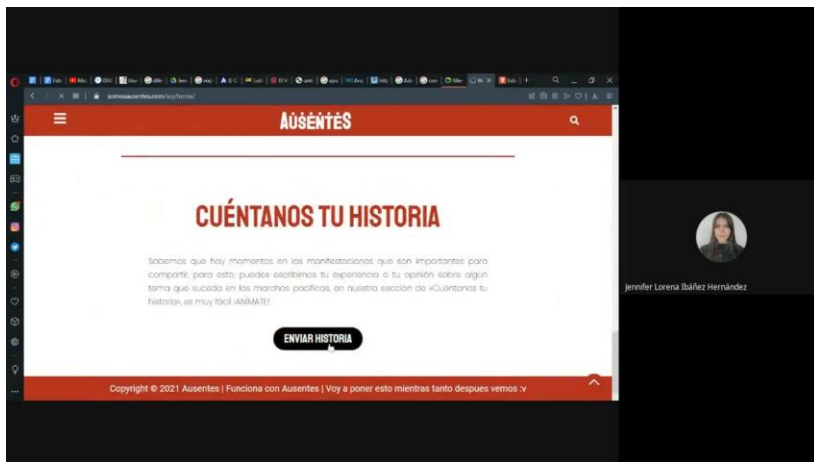
#### **3.7.4.1. *Temática, contenido informativo y mapa de víctimas:***

Todos los usuarios en su totalidad, creen que el tema del proyecto es muy pertinente para visibilizar las injusticias y los crímenes de los cuales no es muy frecuente encontrar información en medios comunes. Están de acuerdo con que la ejecución de la temática es acertada, pues cumple de manera óptima y asertiva con el objetivo del proyecto, les parece importante e interesante hablar de los estudiantes víctimas de asesinato. Un aspecto que también resaltan es la redacción de cómo se presenta la información, si bien es cierto que es completa y nutrida, de igual modo, es resumida y clara, logrando captar el interés de cualquier persona.

Consideran que es un acierto el espacio en el cual se especifica el objetivo del producto, la motivación para realizarlo, la explicación del nombre y los integrantes del equipo.

La sección informativa que más les llamó la atención fue “Cuéntanos tu historia” pues permite que la plataforma no solo se centre en las historias de los estudiantes víctimas del ESMAD, sino que, además se tiene en cuenta la opción de que el usuario pueda contar alguna historia que conozca, que haya experimentado, o documentado en el marco de las protestas sociales. Lo anterior facilita una mayor participación e interacción de los usuarios entre sí, creando comunidad y un espacio de discusión.

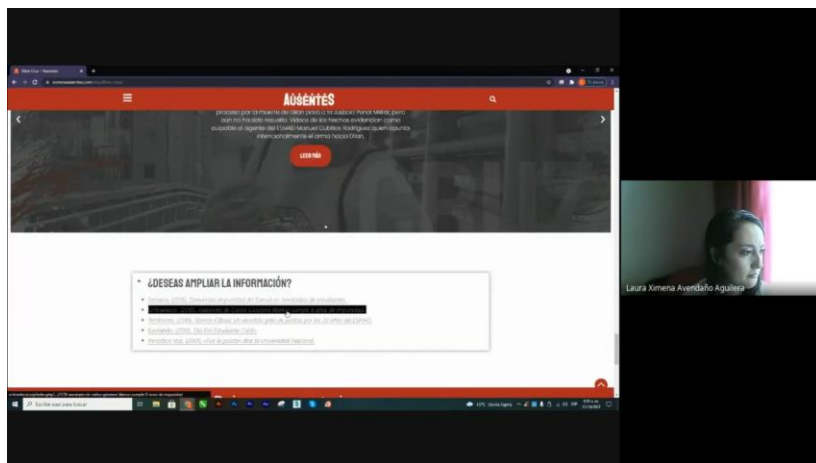
**Figura 39** *Usuario interactuando con “Cuéntanos tu historia” desde la ruta del home*



*Nota.* El usuario tiene la opción de enviar a la plataforma una o varias historias sobre su experiencia o testimonios frente a las protestas sociales. Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los usuarios evidencian e identifican a la plataforma como homenaje hacia la memoria de los estudiantes y recalcan el respeto que se establece hacia las víctimas. Otro de los aspectos que más destacaron los usuarios frente al contenido, fue que cuenta con bastante información y de igual manera, la parte de bibliografía en los casos de los estudiantes: “¿Deseas ampliar la información?”, pues tienen acceso a todos los sitios web para indagar profundamente sobre el tema.

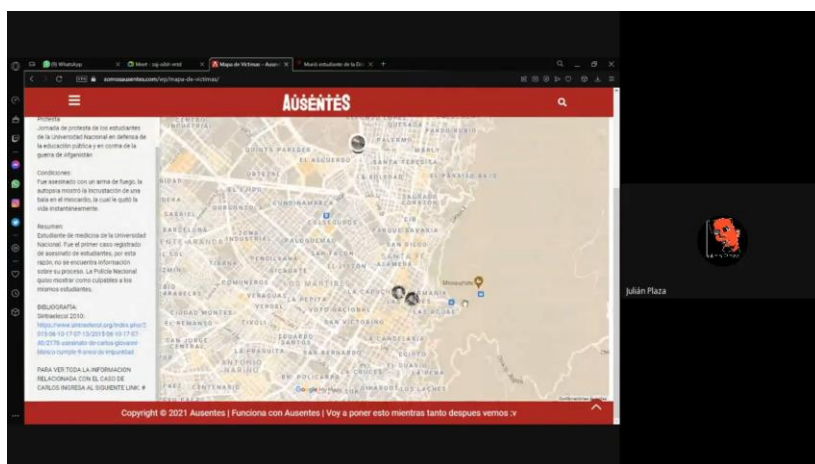
**Figura 40** *Usuario interactuando con la sección “¿Deseas ampliar la información”*



*Nota.* Las fuentes bibliográficas se encuentran a disposición de los usuarios por si están interesados en leer los artículos, videos y noticias completas. Fuente: Elaboración propia

El elemento diferenciador de la plataforma, es el mapa de víctimas y la información que este brinda, los usuarios opinan que la sección es pertinente, interactiva y funciona de manera correcta, a excepción de detalles técnicos como la margen y el llamado a la acción. En este testeo, se entiende mejor el objetivo del mapa y su funcionalidad, se identifica la información de cada caso y el lugar donde ocurrieron las tragedias en la ciudad de Bogotá.

**Figura 41** Usuario interactuando con la sección Mapa de Víctimas



**Nota.** Sección del mapa de víctimas. En la plataforma también se pueden visualizar mapas individuales en los casos de cada estudiante, y desde el home. Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta los hallazgos positivos, no se plantea ningún ajuste en cuanto a información escasa o faltante, ya que todos

coincidieron en que la información mostrada en la plataforma web es muy completa y amplia para las secciones de los estudiantes.

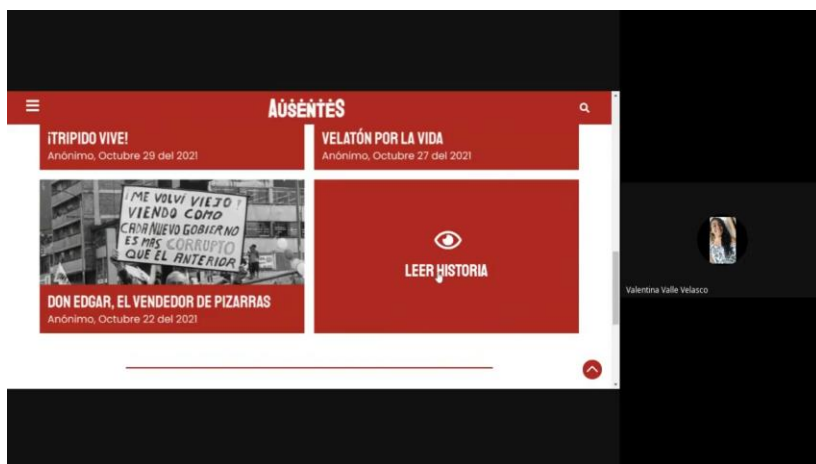
### **3.7.4.2. Aspectos gráficos, interactividad y navegación**

El resultado en cuanto a paleta de color, tipografías, línea gráfica y edición de imágenes, tuvo la misma acogida que en el testeado anterior, a todos los usuarios les gusta y se sienten satisfechos, puesto que son muy acordes a la temática del proyecto.

La interactividad se logra destacar por su excelencia en este testeado, todos los usuarios consideran que los elementos interactivos dinamizan la plataforma, ya que no solo se muestran textos con información que puede llegar a ser tediosa, sino que aportan a la página los diferentes espacios para interactuar; como lo son: Las animaciones de partículas en el home, las animaciones de entrada de los textos e imágenes, animaciones de *hovers*, videos, mapas, galerías de imágenes y carruseles. Esto permite mejorar la experiencia de usuario, puesto que les agrada la navegación al ser sencilla y dinámica, no se limitan únicamente a dar clics en imágenes y leer varios párrafos de texto.

**Figura 42** *Usuario interactuando con los hovers en la sección de Miradas que cuentan historias*

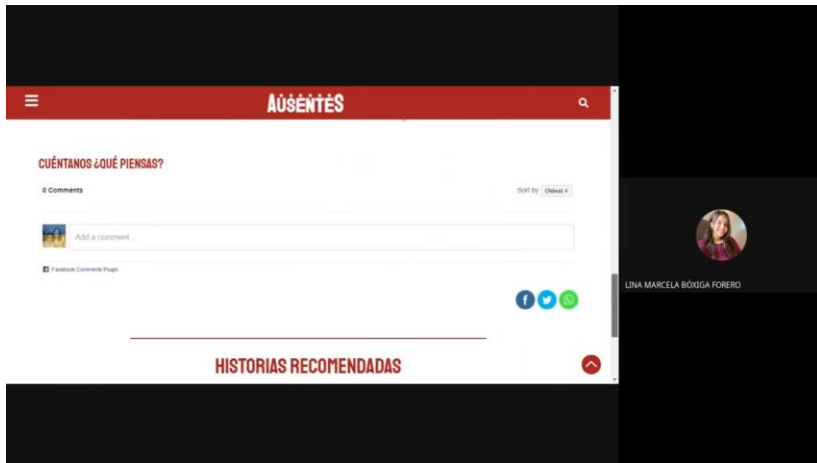




*Nota.* Se implementa el uso de animación de *hovers* en links y en imágenes para que toda la plataforma cuente con este recurso interactivo. Fuente: Elaboración propia

Se identifica que, al momento de compartir una historia a través de las redes sociales, el usuario no logra percatarse sobre esta herramienta, lo cual no posibilita que el contenido de la plataforma sea compartido por medio de las redes sociales de los usuarios.

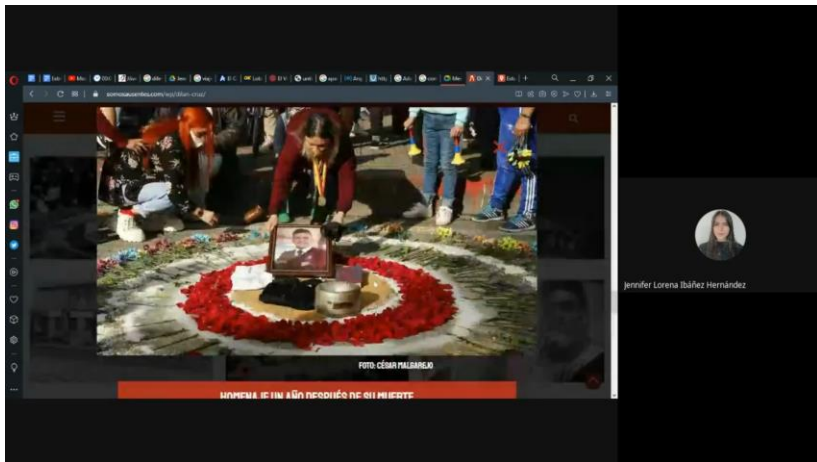
**Figura 43** *Usuario interactuando con las historias, sin notar los botones para compartir en Redes Sociales*



*Nota.* El usuario cuenta con los botones para que tenga la oportunidad de compartir la historia a través de su Facebook, Twitter o Whatsapp. Fuente: Elaboración propia

Una recomendación que hicieron varios usuarios, fue al momento de entrar a los homenajes que se han realizado en conmemoración de los estudiantes víctimas, pues no lograban ver toda la información, ya que desde los computadores se ve cortada la imagen, y cuesta mucho usar el *scroll*, para evitar inconvenientes, proponen que toda la información se vea en una sola pantalla.

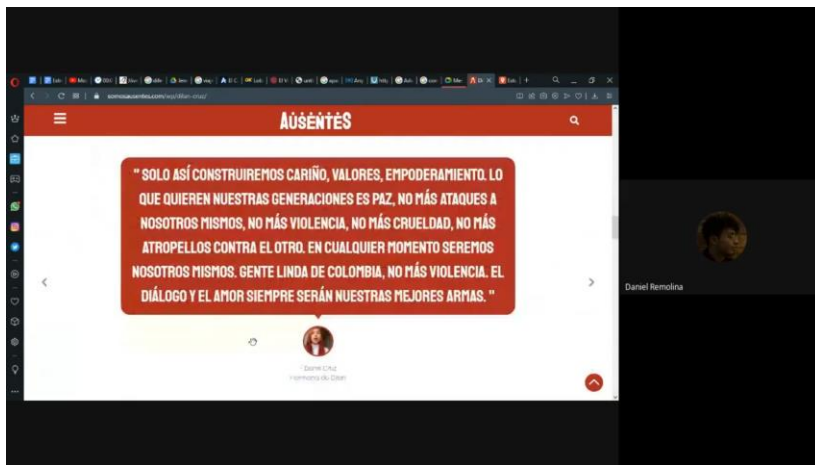
**Figura 44** *Usuario interactuando con los homenajes a los estudiantes, pero la información se muestra incompleta*



*Nota.* Se propone como solución de diseño, realizar dos columnas para que no sea necesario hacer *scroll*. Fuente: Elaboración propia

Se identificó que la parte bibliográfica se encuentra en una parte muy inferior de la sección, lo cual causa que no pueda ser visibilizada correctamente puesto que algunos usuarios, acostumbran a no bajar toda la sección. Y como últimos comentarios por parte de algunos usuarios, destacaron que, en las secciones de los estudiantes, genera bastante ruido la tipografía en la parte de testimonios y frases de la familia, ya que su tamaño es muy grande y está todo el texto escrito en mayúsculas.

**Figura 45** Usuario interactuando con las frases y testimonios de las personas afectadas cercanas a las víctimas



*Nota.* En cada sección de los estudiantes, se muestran frases o testimonios expresados por la familia y amigos de las víctimas.

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, se consideran los siguientes ajustes de diseño para tener presentes en la plataforma web final:

- Cambiar el texto de los botones de las secciones home y miradas que cuentan historias, de "Enviar historia" por "Contar historia".
- Modificar el lugar del menú navegable, de derecha, moverlo a izquierda, ya que el menú hamburguesa se encuentra en la parte izquierda.

- Corregir el orden de la sección de estudiantes, para que tenga más protagonismo la parte: “¿Deseas ampliar la información?”.
- Aumentar el tamaño y centrar los botones para compartir en redes sociales.
- Modificar la sección de comentarios en los casos de estudiantes, por comentarios de Facebook.
- Agregar textos indicativos o descriptivos que expliquen cada parte en la sección de los casos de estudiantes.
- Disminuir el tamaño de la tipografía utilizada en las frases de los familiares.
- Ajustar pop ups de homenajes para que no haya necesidad de hacer *scroll*.
- Poner un llamado a la acción que invite a interactuar en el mapa de víctimas.

Gracias a la ejecución de este último testeo, se logra validar aspectos fundamentales en cuanto a la información brindada sobre los casos de estudiantes víctimas en Bogotá, la clasificación de cada una de las secciones y el orden en que se le presenta al usuario toda la información recopilada. Aparte de ayudar a la toma de nuevas decisiones de diseño en base a la opinión de los usuarios, y cambiar aspectos como tamaños de tipografías, botones, añadir llamados a la acción, que servirán para el montaje final del producto digital.

### **3.8 Prestaciones del producto**

El producto se define como una plataforma web interactiva, donde el usuario puede conocer e informarse sobre los casos de estudiantes víctimas por el ESMAD en la ciudad de Bogotá.

#### **3.8.1 Aspectos morfológicos**

##### **3.8.1.1 Características generales**

- Tamaño de la plataforma: 1920px abarcando un 72% de la página con contenido gráfico y textos.
- Plataforma interactiva: El usuario podrá interactuar con los recursos que presta la plataforma y con otros usuarios.
- Página web con fotografías, infografías e ilustraciones.
- Cartografía de los estudiantes asesinados por el ESMAD en Bogotá.

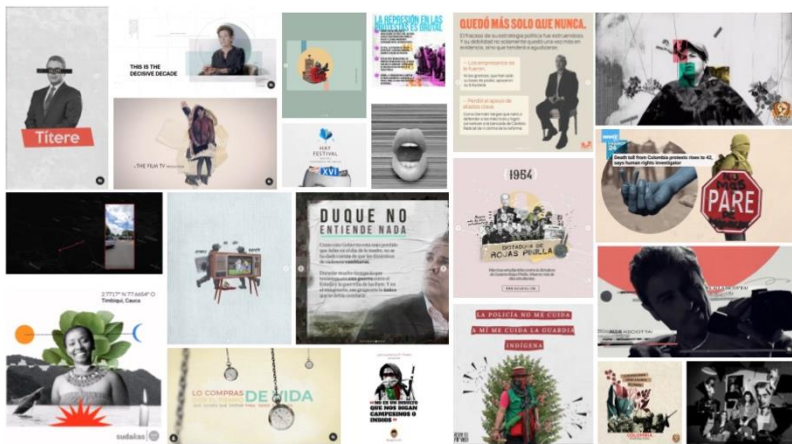
##### **3.8.1.2 Análisis de la estética general:**

Se toman como referencia para el diseño general de la plataforma varias fotografías, videos, collages y páginas web encontradas en la plataforma de Instagram y Facebook de cuentas que tienen cierto sentido social con las movilizaciones en el país, revistas, diseñadores y medios independientes que muestran su inconformidad a través del

arte y el diseño, por esta razón son fuente de inspiración para la plataforma “Ausentes”.

Para la creación de la estética del producto, definición de paletas de color, tipografías, y demás recursos gráficos, se hizo un análisis de los referentes por medio de un *Moodboard*, en el cual se identificaron patrones de diseño utilizados en plataformas y cuentas de Instagram enfocadas en la protesta social gráfica.

**Figura 46** Moodboard



*Nota.* En el *Moodboard* se analizaron más de 30 referentes de distintas plataformas, desde páginas web, hasta cuentas de Instagram y Facebook, donde el común de todas era la visibilización de información referente al paro nacional y protestas sociales en

Colombia, comunicado a través del arte y el diseño. Fuente: Elaboración propia.

En los recursos gráficos, se encuentran varias ilustraciones tipo collage, donde a partir de recortes de diferentes imágenes logran compilar una nueva, también, hacen que algunos colores contrasten más que otros, toman el color rojo, para resaltar información de mayor importancia o buscar alertar al receptor sobre algo. Por otro lado, hacen uso del color gris, en representación a las falencias que existen, si bien es cierto, este color puede representar ciertas fallas en algo al ser intermediario entre el blanco y el negro, además, lo utilizan para contrastar el presente con el pasado, pues el presente lo resaltan con colores más saturados, mientras que, el pasado lo hacen con fotografías en tonalidades grises.

Asimismo, hacen uso de varias texturas y recursos en alusión a los lugares de donde ocurrieron los hechos, ya sea en zonas rurales utilizan texturas de plantas, imágenes de árboles, de montañas, entre otros y en zonas urbanas fotografías de señales de tránsito, *graffitis* y edificios. Además de lograr un efecto de recortes de papel tipo collage.

Para las tipografías, utilizan fuentes tipográficas palo seco, pues son más fáciles de leer en dispositivos pequeños como los celulares, también, en algunos casos, utilizan colores de mayor saturación para los títulos, pues esto engancha al usuario a que siga leyendo la información.



En otros recursos, como videos, se encontraron varios elementos clave, como trazos, efectos de desgaste, elementos superpuestos que ayudan a dinamizar la estética de estos productos.

Con todo esto, se busca realizar la estética de la plataforma, de manera que sea agradable a la vista, que refleje a partir de colores, texturas, tipografías y demás elementos la situación actual de los casos de los estudiantes que han sido víctimas de crímenes de Estado en Bogotá.





### **3.8.1.2 Construcción de la estética general**

El análisis de los referentes por medio del *Moodboard* ayuda a determinar puntos clave de diseño para la definición de una estética personal basada en lo que se busca comunicar con el producto.

#### **3.8.1.2.1 Paleta de color**

- **ROJO:** Simboliza la sangre, la violencia, el poder y el uso de la fuerza.
- **NEGRO:** Simboliza la oscuridad, la ausencia y la muerte, además del luto.
- **GRIS:** Es un color que ayuda a contrastar con el negro, transmite calma y tranquilidad además de que es un color neutro, muy usado en homenajes o momentos tristes.
- **BLANCO:** Es un color neutro, se usa para que los textos se lean mejor y es utilizado para el fondo de la página.

**Figura 47** Paleta de color

COLOR	HEXADECIMAL	RGB	CMYK
	#b02921	R: 176 G: 41 B: 33	C: 21% M: 97% Y: 95% K: 0%
	#20282c	R: 32 G: 40 B: 44	C: 89% M: 81% Y: 67% K: 54%
	#e6e6e6	R: 230 G: 230 B: 230	C: 12% M: 10% Y: 10% K: 0%
	#ffffff	R: 255 G: 255 B: 255	C: 0% M: 0% Y: 0% K: 0%

Nota. Códigos de color de la paleta. Fuente: Elaboración propia.

### 3.8.1.2.2 Tipografías

Para los títulos y subtítulos se usa la fuente *Staatliches* Regular con una diferencia en tamaño, es una tipografía palo seco lineal, para facilitar la lectura en el dispositivo que sea leído, solo cuenta con caracteres en mayúscula y varios símbolos.

#### Características de los títulos:

- **Fuente tipográfica:** *Staatliches*
- **Estilo:** Regular
- **Tamaño:** 95 pts.
- **Interletraje:** Automático.
- **Interlineado:** 102.

**Características de los subtítulos:**

- **Fuente tipográfica:** *Staatliches*
- **Estilo:** Regular
- **Tamaño:** 50 pts.
- **Interletraje:** Automático.
- **Interlineado:** 31.

**Figura 48** Tipografía *Staatliches*

**A B C D E F G H I J K L M**  
**N O P Q R S T U V W X Y Z**  
**1 2 3 4 5 6 7 8 9 0**  
**.,;: + - \* / ¿ ? ¡ ! ( )**

*Nota.* Tipografía para Títulos y Subtítulos. Fuente: Elaboración propia

Para los textos se usa la fuente *Poppins Light*, es una tipografía palo seco lineal, para facilitar la lectura en el dispositivo que

sea leído, cuenta con caracteres en mayúscula y minúscula y también cuenta con una gran variedad de símbolos.

### Características de los textos:

- **Fuente tipográfica:** *Poppins*.
- **Estilo:** Light
- **Tamaño:** 22 pts.
- **Interletraje:** Automático.
- **Interlineado:** 40.

**Figura 49** Tipografía *Poppins Light*

Aa Bb Cc Dd Ee Ff  
Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm  
Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt  
Uu Vv Ww Xx Yy Zz  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0  
. , ; : + - \* / ¿ ? ¡ ! ( )

*Nota.* Tipografía para textos. Fuente: Elaboración propia

### 3.8.1.2.3 Logotipo

Para la creación del logotipo, se toma como referente el logo del Centro Nacional de Memoria Histórica, el cual representa a las personas víctimas con el clásico icono de persona (Figura 53). Al ser seis casos de estudiantes asesinados, se toma la decisión de ubicarlos en la parte superior de las seis letras de la mitad, dejando la primera y última letra para complementar y encerrar a los seis iconos, lo cual permite enfocar los seis iconos de personas ausentes en el centro del logo.

**Figura 50** Referentes

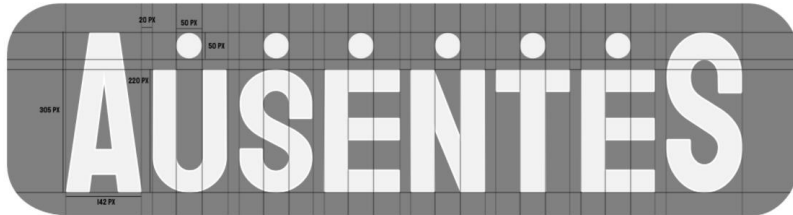


*Nota.* Logo del Centro Nacional de Memoria Histórica. Fuente: Centro Nacional de Memoria Histórica.

#### Características del logotipo:

- **Fuente tipográfica:** *Staatliches*
- **Estilo:** Regular
- **Tamaño:** 50 pts.
- **Interletraje:** 10 pts.

**Figura 51** Grilla constructiva del logotipo



*Nota.* Composición del logo. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 52** Logotipo final



*Nota.* Logotipo final con la paleta de color. Fuente: Elaboración propia.

Al unir la letra inicial de Ausentes, con el icono de persona, se realiza una variación de logo, el cual se implementa como *favicon* en la página web.

**Figura 53** Variación de logo - favicon



#### **3.8.1.2.4 Iconografía y botones**

Para el estilo de los iconos y los botones, se utilizan colores que tengan un alto contraste entre sí, como el rojo y el blanco, el usuario puede identificarlos de manera rápida y sencilla logrando navegar más fácil en toda la plataforma.

#### **Características de los botones:**

Para los botones, se utiliza una forma rectangular con un radio de vértice de 30, cuentan con una sombra paralela de color negro sin desenfoque. También, con un *hover*, el cual lleva el botón hacia la sombra.

**Figura 54** Ejemplo botón



*Nota.* Ilustración de los botones. Fuente: Elaboración propia.

**Características de los iconos:**

Se utiliza el icono del menú hamburguesa, son 3 líneas paralelas con terminación redondeada ubicado en la esquina superior derecha de la plataforma.

**Figura 55** Menú hamburguesa





*Nota.* Menú hamburguesa de la página web. Fuente: Elaboración propia.

### **3.8.1.2.5 Edición de imágenes**

Para editar las imágenes de la plataforma, se utiliza el programa de Adobe Photoshop, teniendo en cuenta que anteriormente se deben buscar las imágenes y texturas específicas para lograr el efecto deseado, también, realizar el vector de las diferentes manchas en donde se pondrá la fotografía y las que van alrededor de color rojo.

#### **Recursos**

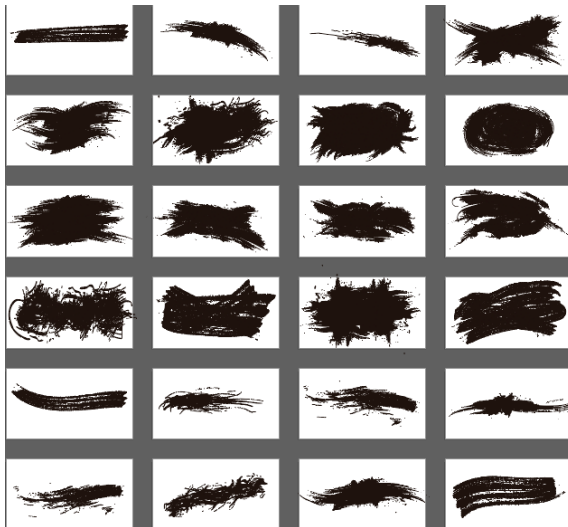
- Las manchas simbolizan la sangre derramada por la violencia y el abuso de poder por parte del ESMAD, se realizan en el programa Adobe Illustrator con las siguientes especificaciones:

Tipo de pincel: *Dirty Stroke 3*

Color: #000000, R: 0 - G: 0 – B:0 o #b02921, R: 176 - G: 41 - B: 33

Posteriormente, en el programa Adobe Photoshop, deben ser puestas en las imágenes con una máscara, así se obtiene la estética principal de la imagen, luego, las manchas de color rojo deben ser puestas alrededor, sin saturar ni cargar mucho la fotografía, se pueden colocar de 2 a 3 manchas.

**Figura 56** Manchas de muestra



*Nota.* Estilo de manchas realizadas en Adobe Illustrator para la edición de imágenes. Fuente: Elaboración propia.

- Las texturas en la imagen buscan darle un efecto envejecido, pues muchos de los casos no han sido resueltos y cada vez pasa más el tiempo, no se hace justicia y sus familias no obtienen respuesta, para esto, se hace uso de texturas de papel tipo acuarela, un efecto de ruido y de desgaste y suciedad realizadas con pinceles en Adobe Photoshop.

**Características de la imagen:**

## Orden de las capas

1. Fondo textura de papel
2. Mancha vectorizada previamente en Adobe Illustrator
  - Objeto inteligente para modificación posterior.
3. Fotografía: Se realiza una máscara con la mancha anterior.
  - Filtro de ruido: 12
4. Efecto de blanco y negro
5. Textura de desgaste
6. Si se requiere el texto del nombre
  - Tipografía: Staatliches Regular
  - Color texto: #3a3732, R: 58 – G:55 – B:50.
  - Opacidad capa: 61%
7. Pinceladas alrededor de la imagen
  - Tipo de pincel: Sampled Brush 1
  - Opacidad capa: 66%
8. Manchas rojas vectorizadas previamente en Adobe Illustrator + Capa de ajuste
  - Tipo de pincel: *FG Marker Pen Stroke 1 y Dirty Scribble 7*
  - Capa de ajuste: Curvas, Color Rojo alto.

**Figura 57** Edición de fotografía



*Nota.* Ejemplo del resultado al editar las imágenes. Fuente: Elaboración propia y fotografía de: Instagram Dilan Cruz.

### **3.8.2 Aspectos técnico-funcionales**

#### **3.8.2.1 Función Principal**

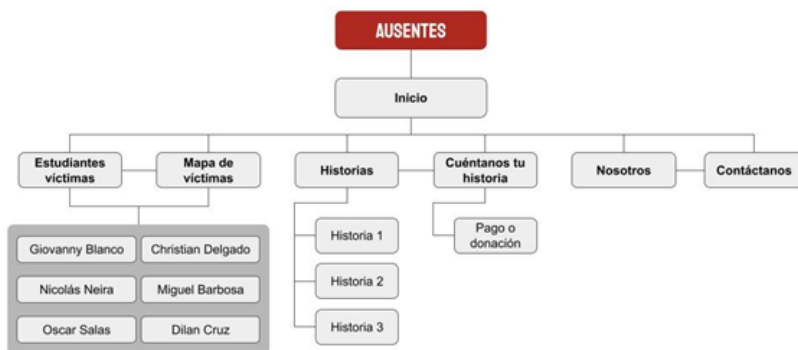
Informar y visibilizar los casos de los seis (6) estudiantes asesinados por el ESMAD desde el 2001 hasta el 2019 en la ciudad de Bogotá, a partir de contenido gráfico, audiovisual e interactivo.

#### **3.8.2.2 Instrucciones de uso**

La plataforma, cuenta con un sistema de navegación sencillo, dado que se le quiere dar la mayor importancia a los casos de estudiantes

víctimas, es necesario contar con algún dispositivo con acceso a internet (Celular, Tablet, Computadora). Al ingresar a la página se cargará un video introductorio sobre el tema, posteriormente, el usuario tendrá acceso a seis (6) páginas principales que podrá navegar desde el inicio o el menú el cual se encuentra ubicado en la parte superior, algunas de estas páginas despliegan a otras, como por ejemplo los casos de estudiantes víctimas se muestra por cada estudiante en el inicio, el usuario podrá acceder al caso que quiera conocer y posteriormente al finalizar podrá continuar informándose sobre los demás. También, otras páginas permiten la interconexión con otras secciones, por ejemplo, cada caso de estudiante con el mapa de víctimas, las historias que invitan al usuario a llenar el formulario para que cuente su historia y la sección de nosotros que permite contactar a los investigadores de manera directa.

**Figura 58** Arquitectura de la información



*Nota.* Mapa de navegación de la plataforma Ausentes. Fuente: Elaboración propia.

Durante la navegación en la plataforma, se cuenta con *hovers* en los botones, que inviten al usuario a hacer clic para ver más información o ir a otra sección, también, llamados a la acción que permitan guiar al visitante para que pueda interactuar con la cartografía e interesarse por los casos, además de permitirles compartir los recursos gráficos en redes sociales, y poder llegar a más personas.

De esta manera, se busca que los usuarios se interesen primordialmente por los casos de los estudiantes asesinados, asimismo, que puedan compartir sus historias ocurridas en las manifestaciones o durante los paros e interactuar a través de comentarios con otras personas y compartir su opinión.

### **3.8.2.3 Riesgos**

El primer riesgo que puede presentar es la carga de recursos en la plataforma, pues depende de la conexión a internet de cada usuario, sin embargo, esta medida se puede prevenir en la optimización de los recursos en cuanto a su peso al momento de ser exportados, de manera que puedan ser cargados más rápidamente cuando se ingrese a la plataforma.

Otro de los riesgos que se pueden presentar, es que algunas secciones no sean visitadas porque no son lo suficientemente

intuitivas para invitar al usuario a que las navegue, por esta razón es importante los llamados a la acción en la plataforma, el lenguaje claro y que estos sean fáciles de identificar a simple vista.

Finalmente, al hacer uso de plataformas externas para la realización de algunos recursos en la plataforma, estos pueden presentar caídas, es importante tener en cuenta actualizaciones, opiniones y calificación de otras personas que han utilizado estas plataformas o *plugins*.

### **3.8.3 Aspectos de usabilidad**

#### **3.8.3.1 Eficiencia**

- La página web es adaptable a distintos dispositivos como celulares, *tablets* o computadoras, es importante que el dispositivo cuente con acceso a internet, así el usuario puede visualizar la información cuando lo requiera sin ningún problema.
- Para tener un soporte de veracidad y credibilidad con la información expuesta en la plataforma, se cuenta con una bibliografía que permita extender la información vista o revisar de donde fue tomada.
- Se permite ir a otras secciones sin necesidad de regresar al inicio, o a la página anterior, estas acciones se pueden realizar mediante invitaciones al final de cada página, desde el menú ubicado en la parte superior o desde el *footer* o pie de página en los links de las respectivas secciones.

### **3.8.3.2 Memorabilidad**

- Cada sección cuenta con una imagen en la parte superior, titulación y diagramación de acuerdo a la sección, de manera que le permita al usuario ubicarse de manera rápida y sencilla. Además, podrá regresar al inicio desde el menú o bien sea desde el logo del proyecto.
- Al tener seis (6) secciones principales, es muy fácil la navegación en el sitio web, siempre se encuentra presente el menú como ayuda para ir a una sección en específico.

### **3.8.3.3 Errores**

- La disponibilidad y accesibilidad del sitio dependen del *hosting* y dominio, el cual es realizado con empresas externas que prestan el servicio, por lo tanto, si se presenta alguna caída o error de la plataforma, hay que contactar con el servicio técnico de la empresa donde fue adquirido para solucionar el problema.
- Algún campo de los formularios puede ser llenado de manera incorrecta, lo cual puede perjudicar en la recepción del mensaje, para esto, se debe manejar un lenguaje claro y ejemplificar en los espacios cómo se pueden llenar, y dejando todos los campos obligatorios.



#### **3.8.3.4 Satisfacción**

- La plataforma permite acceder a todos los casos de estudiantes víctimas por el ESMAD en Bogotá, también, cuenta con una barra de búsqueda, la cual permite encontrar la información de manera más específica y rápida.
- Al ser una plataforma interactiva, permite al usuario compartir opiniones y recursos a través de redes sociales, así mismo, facilita la retención de información.
- Al usuario le llega una notificación a su correo electrónico cuando su historia sea publicada en la plataforma, debido a que, los tiempos de publicación son diferentes de acuerdo a las políticas de donación.

## 4. Conclusiones

### 4.1 Conclusiones

En conclusión, Ausentes, es una plataforma que permite visibilizar los casos de estudiantes que han sido asesinados por el ESMAD en Bogotá durante el año 2001 hasta el 2019, brinda a las personas una fuente de información coherente donde tienen la posibilidad de interactuar con cada uno de los casos y poder ampliar la información desde otras fuentes, de esta manera, el usuario se interesa por los casos de los estudiantes al poder captar su atención a través de diferentes recursos gráficos y animaciones, como por ejemplo, el uso de vídeos, ilustraciones, carruseles, *hovers*, cartografías, entre otros. Otra manera de que los casos puedan ser visibilizados es que el usuario tiene la opción de compartir la información a través de sus redes sociales, como lo son Facebook, twitter y Whatsapp, asimismo, al ser una plataforma independiente y gratuita, no hay límites de vistas para acceder a cada una de las historias y casos, es decir, que las personas que visiten el sitio web, podrán acceder a esta información las veces que lo requieran y de esta manera poder recordar e interesarse sobre los hechos sucedidos en las previas manifestaciones.

Durante el desarrollo del proyecto, se pudo evidenciar mediante testeos y encuestas, que las personas prefieren informarse a través de la internet y no por medios de comunicación tradicionales, ya que de alguna forma estos medios comunican a conveniencia propia la información, por esta razón, se decide trabajar con una

plataforma web que permita tener distintos recursos gráficos para incrementar el interés de las personas por la información de los asesinatos ejecutados entre el 2001 y 2019, la cual permita ser compartida por medios de comunicación alternativos.

Del mismo modo, Ausentes cuenta con su cuenta de Instagram para llegar a otras personas y redirigirlas a la plataforma, además de compartir las publicaciones que sean de su interés y participar de encuestas que se hacen a través de la red social, desde su creación ha tenido 2.264 cuentas alcanzadas en las publicaciones, todo esto, con el fin de extender el cubrimiento de la información de los casos de estudiantes víctimas de crímenes de Estado a través de medios de comunicación alternativos recopilando toda la información en un solo lugar. Adicionalmente, a los casos de las víctimas, la página web permite compartir historias de otras personas que han sido partícipes de las manifestaciones en todo el país, allí se podrán encontrar otros casos de abuso de poder por parte del Estado, al igual que se encuentran relatos de esperanza, de cambio, donde prima el derecho a la vida, a la manifestación pacífica, a la paz, entre otros; así el usuario tiene manera de interactuar con otras personas y compartir su opinión en cada uno de los espacios.

Para la creación del producto, se utilizó el paradigma *For-About-Through* con enfoque en el *Through*, es decir, a través del diseño como lo propone Keyson (2009), el cual, se centra en el prototipo como centro de investigación para la creación de productos interactivos con ayuda de diferentes herramientas de diseño para su composición el cual fue dividida en cuatro fases: Definición de

criterios, estudio de productos, concepto y diseño y creación del producto. En cada fase se desarrollaron puntos clave para la investigación al igual que se tomaron varios referentes para el diseño final de la plataforma.

Por otro lado, a lo largo del proyecto de investigación fue un poco difícil encontrar algunos de los casos de estudiantes, pues ha habido unos con más visibilidad que otros, una de las cosas que más influyen en esto es el uso de las redes sociales, pues por este medio se puede difundir información de manera más rápida y directa actualmente, sin embargo, se debe tener en cuenta de quién proviene la información, debido a que, es un tema delicado de tratar y así como se puede encontrar contenido de carácter verdadero, también, muchas personas comparten material falso, lo cual puede causar confusión y desinformación entre los lectores. Otra dificultad presentada fue el contacto con las familias de las víctimas, debido a que, han sufrido procesos y luchas largas contra la injusticia y el dolor de la pérdida de un ser querido, además de recibir amenazas e intimidaciones, por esta razón, se trabaja sobre el registro de comunicados y declaraciones que estén disponibles para el público, ya que es materia de investigación.

Finalmente, Ausentes, busca conmemorar la memoria de las víctimas, pues se han perdido vidas inocentes, llenas de sueños, dejando un vacío en sus familias quienes durante años han buscado justicia por los asesinados. Asimismo, el proyecto de investigación tuvo una respuesta positiva por parte de los usuarios, puesto que, muestran interés al momento de navegar la plataforma, les parece

entretenido el método de tener gran variedad de recursos gráficos que les permita informarse dependiendo a gusto propio, y que sea de manera concreta, al igual, que les permite ampliar la información para conocer más sobre los casos. Además, durante las dos primeras semanas de lanzamiento, realizado por la red social de Instagram, se evidenciaron, 911 visitas al sitio web, de esta manera, respondiendo al objetivo general de visibilizar.

## **4.2 Estrategia de mercado**

En la estrategia de mercado se definen los objetivos comerciales para así lograr una ventaja competitiva sostenible, lo cual contribuye al enfoque y planteamiento de objetivos del proyecto. Se realiza este apartado en consideración de los siguientes aspectos: segmento de cliente, propuestas de valor, canales, relaciones con el cliente, fuentes de ingresos, actividades clave, recursos clave, socios clave y estructura de costes. (Ver anexo J)

### **4.2.1 Segmentos de cliente**

La segmentación de cliente se enfoca únicamente en el cliente principal, el cual es el mismo usuario del producto: Jóvenes y adultos entre la edad de 19 a 35 años, participes en manifestaciones pacíficas en la ciudad de Bogotá que se interesan por los casos de estudiantes asesinados que han sido víctimas de crímenes de Estado por parte del ESMAD, igualmente se encuentra dividido en dos: cliente activo,

el cual hace parte de manifestaciones pacíficas de manera presencial. Y cliente pasivo, el cual no participa presencialmente de las protestas sociales, pero ofrece todo su apoyo pues se interesa por la situación del país.

#### ***4.2.2 Propuesta de valor***

Ausentes es una plataforma digital que se destaca por la creación de una comunidad virtual, al tener en cuenta el aporte de los usuarios, es fundamental para nutrir el contenido de la página web, podrán opinar, compartir sus historias, comentar, debatir e interactuar con otros usuarios. Asimismo, muestra de manera detallada los seis casos de estudiantes a través de infografías, audiovisuales, fotografías y texto. Es una plataforma que informa de manera puntual, verídica y rápida, ya que al existir dispersas fuentes de información genera confusión, y sumado a esto, los medios de comunicación tradicionales muchas veces no informan toda la verdad de los hechos. Finalmente, la plataforma le permite al usuario compartirla en los diferentes medios de comunicación alternativos.

#### ***4.2.3 Canales***

A través de anuncios en diversas redes sociales, se realizará la promoción de la plataforma web Ausentes. Los usuarios también juegan un papel importante, al ser ellos quienes refieren la página web a sus amigos y familiares mediante sus perfiles en redes sociales.

#### **4.2.4 Relaciones con los clientes**

La principal relación con el cliente es de manera participativa, que sean libres de opinar y tener certeza de que serán escuchados. El cliente al interactuar de manera activa con el producto logra dar a conocer su posición, ideas y sus testimonios. Por otro lado, se busca que el cliente se informe y sensibilice frente a los hechos de violencia de los cuales los estudiantes fueron víctimas.

#### **4.2.5 Fuentes de ingresos**

En primera instancia se piensa lanzar el producto con el funcionamiento y desarrollo de la plataforma a través de recursos propios y financiamiento auto gestionado. Esto se complementará con donaciones voluntarias obtenidas por parte del cliente al momento de compartir sus relatos dentro de la plataforma, con un costo mínimo de \$12.000 COP o 4 USD. Además, se abre la posibilidad de pautar con diferentes empresas dentro de la plataforma y obtener otros ingresos por publicidad. (La publicidad presentada en la página debe ser coherente con la temática del proyecto)

Por otro lado, se busca patrocinar el desarrollo de la página web a través de plataformas de crowdfunding como GoFundMe y Vaki, siendo esta última, referente en campañas de financiamiento de plataformas independientes como Noticias Uno, Los Danieles o

Temblores. Es así, como los “*Vakers*”<sup>2</sup>, tendrán la posibilidad de financiar la página, obteniendo algunos beneficios a través de los siguientes paquetes: 1. paquete básico, este consiste en el pago de \$10.000 COP al mes, tendrá el beneficio de publicar por lo menos 1 historia al mes sin limitación temática ni de caracteres. 2. Paquete Mediano, este consiste en el pago de \$20.000 COP al mes, este tendrá el beneficio de publicar 2 historias al mes en la página sin limitación temática ni de caracteres + 1 publicidad durante una semana dentro del portal web de lo que el *Vaker* decida (siempre y cuando cumpla con la temática de la página y los términos y condiciones). Finalmente, tenemos el paquete 3, el Avanzado, este consiste en el pago de \$50.000 COP al mes, donde tendrá el beneficio de publicar por lo menos 5 historias al mes sin limitación temática ni de caracteres + 1 publicidad durante todo el mes dentro del portal web + una tríptica en la cuenta de Instagram de Ausentes de lo que el *Vaker* decida (siempre y cuando cumpla con la temática de la página y los términos y condiciones). A parte de esto se podrá hacer un aporte voluntario que irá desde los \$1.000 COP.

Con lo anterior se busca llegar a la meta de 15'283.644 hasta el día 30 de junio de 2022<sup>3</sup>. El dinero será utilizado en recursos para la construcción de la plataforma tales como: Licencias de programas de diseño y edición de video, pago de recibos de conectividad y

---

<sup>2</sup> Seudónimo que se les asigna a los usuarios que aportan sus donaciones en la página *vaki*

<sup>3</sup> Tarifa calculada con base en la tabla de tarifas mínimas de Adgora y tabla de inversiones, GG Darío, 2016



energía usado en la construcción del portal, pago de hosting y dominio anual, mano de obra de los 3 diseñadores detrás de la plataforma, pago por suscripción a las cuentas *premium* de Google para obtener mayor almacenamiento en la nube para los contenidos exclusivos de Ausentes, pago de *plugins premium* legales para *Wordpress* como *Elementor*, que faciliten a la interactividad y la visualización de datos dentro de la plataforma, asesoría de ciberseguridad y redes para la protección de datos de los usuarios dentro de la plataforma, asesoría de campañas publicitarias para el crecimiento orgánico de la plataforma y las redes sociales.

Finalmente, los usuarios tendrán una rendición de cuentas mensual en la que se explicará detalladamente en que se está invirtiendo el dinero que se recauda para obtener una transparencia de la información y la construcción comunitaria y legal de Ausentes.

#### **4.2.6 Actividades clave**

Para que la página web mantenga su rigurosidad verídica y confiable, es importante mantener la plataforma actualizada, investigar constantemente sobre los casos de víctimas de asesinato por parte del ESMAD durante el 2001 al 2019 en Bogotá. Otra de las actividades clave es permitir la visualización de la bibliografía, que contiene todas las fuentes consultadas para el desarrollo de los contenidos de la plataforma.

#### **4.2.7 Recursos clave**

Para el desarrollo de la página web se debe contar con varios recursos como los diseñadores, noticias reales, los procesos investigativos sobre los casos de los estudiantes víctimas de asesinato por parte del ESMAD, y por último las historias y testimonios de las personas. Lo anterior es necesario para el crecimiento y el correcto funcionamiento de la página web.

#### **4.2.8 Socios clave**

Se identifica la importancia de contar con aliados o socios clave para llevar a cabo el modelo de negocio, entre los cuales se reconocen como proveedores los planes de hosting y servidores, los proveedores de servicio de internet, las diferentes fuentes de información y los fotógrafos o bancos de imágenes.

#### **4.2.9 Estructura de costes**

Con las actividades, recursos y socios clave definidos, se plantean los costes necesarios que tendrá el producto Ausentes para su desarrollo, como lo son: la compra de un dominio web y hosting bajo el servicio que ofrece *Bluehosting* a \$180.000 pesos colombianos anuales, el desarrollo de la página web que oscila alrededor de los 2'000.000 de pesos colombianos y el mantenimiento periódico de la plataforma.

### 4.3 Consideraciones

Actualmente, el proyecto de investigación abarca a los estudiantes que han sido asesinados en la ciudad de Bogotá entre el periodo del 2001 hasta 2019 por el ESMAD, sin embargo, a futuro se puede profundizar en los estudiantes a nivel nacional e incluir las víctimas que han sido asesinadas por los patrulleros de la Policía Nacional. También, otro panorama que se podría incluir serían todas las víctimas de las manifestaciones del paro Nacional del año 2021 las cuales fueron desencadenadas por el anuncio del proyecto de la reforma tributaria, la reforma a la salud y a la pensión, la situación económica, entre otras peticiones.

Asimismo, se pueden abordar otras problemáticas que hacen parte de los crímenes de Estado, como por ejemplo otros casos de violencia policial en manifestaciones tal como lo define el Movimiento Nacional de Víctimas de Crímenes de Estado (MOVICE, 2020) que pueden ser las persecuciones, el exterminio, la desaparición forzada y todos aquellos delitos que sean cometidos por los agentes estatales. Del mismo modo, el proyecto puede escalar a visibilizar otros casos de asesinato hasta el año 2019 por el ESMAD de otros frentes como los indígenas, campesinos, trabajadores, etc. Otra de las posibilidades a futuro del proyecto, es conseguir trabajar con algunas organizaciones y/o fundaciones que tengan el objetivo de conmemorar la memoria de las víctimas, por ejemplo, el Centro Nacional de Memoria Histórica, la fundación Tripido, entre otras.

En la evolución del producto, se pueden realizar videos informativos o documentales sobre cada uno de los casos, al igual

que realizar contenido en redes sociales sobre otros temas a fin o un recorrido virtual, esto, con el fin de poder innovar en el medio digital y que los usuarios tengan la oportunidad de informarse e interesarse por el tema, de la manera que lo prefieran o a gusto propio.

Ausentes, es un proyecto que puede abordar varias problemáticas que se presentan en el país actualmente y que se puede adaptar a diferentes medios, debido a que, al ser un producto digital tiene capacidad de adaptación a medida del tiempo, de manera que, siempre se encuentre a disponibilidad de las personas y pueda ser actualizado constantemente, así mismo, puede ser un proyecto que trabaje en colaboración con otras entidades, aumentando la credibilidad de la información que se presenta y ganar reconocimiento.

## Referencias

- Asamblea General de la ONU: Declaración Universal de los Derechos Humanos. Artículo 19°. 10 de diciembre de 1948.
- Asprilla, I. (2020). *Absolución e impunidad en Justicia Penal Militar son del 95%: Inti Asprilla*. Caracol Radio.  
[https://caracol.com.co/radio/2020/11/24/politica/1606185467\\_923758.html](https://caracol.com.co/radio/2020/11/24/politica/1606185467_923758.html) .
- Blessing, L. (2004). DRM: A Design Research Methodology. *Konstruktionstechnik und entwicklungsmethodik*.  
[https://www.tu-berlin.de/fileadmin/fg89/PDFs/Forschung/Flyer\\_Blessing\\_en.pdf](https://www.tu-berlin.de/fileadmin/fg89/PDFs/Forschung/Flyer_Blessing_en.pdf)
- Camargo, V., Márquez, E., Lanz, A., Lanz, S. Rodríguez, D., Rodríguez, A. (s.f) *Bolillo Dios y Patria*.  
<https://www.temblores.org/bolillo-dios-y-patria>
- Canal NoticiasUnoColombia. (17 de enero de 2015). *Nicolás Neira murió por disparo de recalzada: Expatrullero del Esmad* [Archivo de Vídeo]. Youtube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=mCg6BAO0Uk8>
- CINEP. (2013). *Persecución y agresiones a participantes en el Paro Agrario Nacional*. Noche y niebla.  
<https://www.cinep.org.co/publicaciones/PDFS/20131201.nocheyniebla48.pdf>

- CINEP. (2020). *Consolidado General de Víctimas*. Noche y niebla. <https://www.nocheyniebla.org/wp-content/uploads/2020/10/NOCHE-Y-NIEBLA-61.pdf>
- Colmenares-Heredia V. (2020). *Procesos de deshumanización en la protesta estudiantil en Bogotá: conflicto intergrupal entre miembros del movimiento estudiantil y agentes del ESMAD* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Archivo digital. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/51898>
- Colombianos tocan su celular 2 mil veces al día en estas actividades (2019). *El tiempo*. <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/dispositivos/encuesta-de-consumo-movil-en-colombia-2019-389702>
- Condenan a 17 años de prisión al agente del Esmad que disparó contra Nicolás Neira (2021) *El Espectador*. <https://www.elespectador.com/judicial/condenan-a-17-anos-de-prision-al-agente-del-esmad-que-disparo-contra-nicolas-neira-article/>
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 37, 218, 221. 4 de julio de 1991 (Colombia).
- Denuncian impunidad del ESMAD en homicidios de estudiantes (2016). *Semana*. <https://www.semana.com/educacion/articulo/impunidad-del-esmad-por-asesinato-de-estudiantes/484578/>
- Diseño Digital y Multimedia. (2020). *Líneas de énfasis*. <https://disenodigitalymultimedia.com/ddm>

- Falleció Dilan Cruz, el joven que marchaba para pedir educación (2019). *El Espectador*.  
<https://www.elespectador.com/bogota/fallecio-dilan-cruz-el-joven-que-marchaba-para-pedir-educacion-article-892690/>
- Fernández, C. (2019). *Conceptos básicos del producto digital*.  
<https://startuc3m.com/producto-digital/>
- Flórez, M. (2020). *Justicia para las víctimas de brutalidad policial*. Centro memoria. <http://centromemoria.gov.co/justicia-para-las-victimas-de-brutalidad-policial/>
- Fundación Diego Felipe Becerra Lizarazo. (2021). *Todas las vidas valen: Recorrido virtual*. <https://tripido.com.co/tlvv.html>
- Garzón, A. (2021). Justicia en caso de Nicolás Neira: Agente del Esmad que le disparó es responsable de homicidio. *El Espectador*. <https://www.elespectador.com/judicial/justicia-en-caso-nicolas-neira-agente-del-esmad-que-le-disparo-es-responsable-de-homicidio-article/>
- Gómez, L. (2020). *¡En Bogotá se respeta y defiende la protesta social!*. <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/nuevo-protocolo-para-garantizar-la-protesta-social>
- González-Ruiz J. (2010). *Acompañamiento psicosocial a hombres y mujeres que han sido víctimas de crímenes de Estado* [Tesis de Pregrado, Corporación universitaria Minuto de Dios]. Archivo digital.  
<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/858>
- Imponen 17 años de cárcel al agente del ESMAD que asesinó a Nicolás Neira (2021). *Infobae*.

<https://www.infobae.com/america/colombia/2021/04/29/impon-en-17-anos-de-carcel-al-agente-del-esmad-que-asesino-a-nicolas-neira/>

Keyson, D. V., & Bruns, M. (2009). Empirical research through design. In *Proceedings of the International Association of Societies of Design Research Conference (IASDR'09)*, 18-22 October 2009, Seoul, Korea (pp. 4548-4557)

Las 43 muertes que involucran al ESMAD antes del #21N (2019). *La liga contra el silencio*.

<https://ligacontraelsilencio.com/2019/12/03/las-43-muertes-que-involucran-al-esmad-antes-del-21n/>

Lalinde, S. (2019). *Elogio a la bulla Protesta y democracia en Colombia*. Dejusticia. <https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2019/06/Elogio-a-la-bulla-Protesta-y-democracia-en-Colombia.pdf>

Lanz, A., Rodríguez, A., López, C., Nossa, C., Márquez, E., Madrid-Malo, J., Posada, J., Londoño, M., Carbonell, L., Jaraba, L., y Lanz, S. (2019). *Silencio Oficial: Un aturdido grito de justicia por los 20 años del ESMAD*.

<https://www.temblores.org/silencio-oficial>

Ley 1978 de 2019. Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones. 25 de julio de 2019. D.O. No. 51025.



- Mosaiko. (2012). *Reflexiones sobre Movilización Social*.  
[https://ciudadaniaglobalhiritartasuna.files.wordpress.com/2012/04/2012\\_04\\_docmovilizacionmosaiko.pdf](https://ciudadaniaglobalhiritartasuna.files.wordpress.com/2012/04/2012_04_docmovilizacionmosaiko.pdf)
- MOVICE. (2020). Qué son los crímenes de Estado. *Movimiento de Víctimas*. <https://movimientodevictimas.org/que-son-los-crimenes-de-estado/>
- Nicolás Neira 16 años en tu memoria (2021). *Comisión Intereclesial de Justicia y Paz*.  
<https://www.justiciaypazcolombia.com/nicolas-neira/>
- Ocampo, M. (2020). *La violencia del ESMAD y otras formas de represión a la protesta social en Colombia (2010-2018)* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Archivo digital.  
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/49790>
- Pacheco, D. (2010) Óscar Salas y las víctimas del ESMAD. *El Espectador*.  
<https://www.elespectador.com/opinion/columnistas/daniel-pacheco/oscar-salas-y-las-victimas-del-esmad-column-189286/>
- Pacifista. (2021, 10 de abril). *Por el desmonte del ESMAD, no más violencia policial* [Video]. Youtube.  
[https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=IP-it7dyP2g&t=15s&ab\\_channel=PACIFISTACOLOMBIA](https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=IP-it7dyP2g&t=15s&ab_channel=PACIFISTACOLOMBIA)
- Policía Nacional de Colombia [PONAL]. (2021). *Funciones*.  
<https://www.policia.gov.co/especializados/antidisturbios/funciones>

- Pulido, G. (2014). *De los límites necesarios del uso de la fuerza policial en el marco de las manifestaciones sociales en Colombia* [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás]. Archivo digital.  
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/10717>
- ONG lidera críticas a Noticias RCN por “desinformar” y “mentir” sobre marchas en Cali (2021) *Pulzo*.  
<https://www.pulzo.com/nacion/criticas-noticias-rcn-por-desinformar-mentir-sobre-marchas-cali-PP1048157>
- Quintero, J., Villada, L., y Melguizo, P. (2021). *La Ración: Paro Nacional*. <https://drive.google.com/file/d/1bpFqQi-g5l8QiaZE6uUq9j8vpTp8NH5p/view>
- Quintero, J., Villada, L., y Melguizo, P. (2021). *La Ración: Aniversario*. <https://drive.google.com/file/d/1T8cylZV01bwLoc9q-0loobZo0e8iE9p0/view>
- Redes sociales (2020). Cámara de representantes.  
<https://www.camara.gov.co/redes-sociales>
- Robledo, A. (2016). Denuncian impunidad del ESMAD en homicidios de estudiantes. *Semana*.  
<https://www.semana.com/educacion/articulo/impunidad-del-esmad-por-asesinato-de-estudiantes/484578/>
- Rodríguez, E. (2015). El derecho a la protesta social en Colombia. *Pensamiento Jurídico*. (42), 47-69.  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/peju/article/view/55404/pdf>

- Roig, G. (2006) ¿Por qué un «medio alternativo» es un medio alternativo? *Insumissia*. <https://www.antimilitaristas.org/Por-que-un-medio-alternativo-es-un-medio-alternativo.html>
- Sánchez-Uribe-Vivas N. (2019). *Protección y cumplimiento del derecho a la protesta en Colombia* [Tesis de Pregrado, Universidad Libre]. Archivo digital. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/15993>
- Semana. (2019, 27 de Noviembre). *¿Qué son las recalzadas, el proyectil que habría matado a Dilan Cruz?* [Video]. Youtube. [https://www.youtube.com/watch?v=qHpZocAXFCM&ab\\_channel=RevistaSemana](https://www.youtube.com/watch?v=qHpZocAXFCM&ab_channel=RevistaSemana)
- Son 34 (2019). cerosetenta. <https://cerosetenta.uniandes.edu.co/son-34-muertes-esmad/>
- Tragedia en protesta de la Nacional. (2006). *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1942972>
- Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (2017). *Proyecto Educativo del Programa Diseño Digital y Multimedia*. [http://www.unicolmayor.edu.co/portal//recursos\\_user//Facultad%20Ingenieria/Documentos/2019/ProyectoEducativoProgramaDDM.pdf](http://www.unicolmayor.edu.co/portal//recursos_user//Facultad%20Ingenieria/Documentos/2019/ProyectoEducativoProgramaDDM.pdf)
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas (2017). *Homenaje a Miguel Ángel Barbosa en la facultad Tecnológica*. <https://pwi.udistrital.edu.co/homenaje-miguel-angel-barbosa-en-facultad-tecnologica>

Vanegas, A. (2016). Responsabilidad del ESMAD por abuso de autoridad en los paros agrarios. Archivo digital. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/2038>

## Anexos

**Anexo A.** Portafolio y hoja de vida Lina Bóxiga.

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/15b-oMOaZZ9CvJFqTFGkFN23Js8STUzqx>

**Anexo B.** Portafolio y hoja de vida Alejandra Franco

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1STtzP4xq70qykaOCczTpHvc9QQnGAJCR>

**Anexo C.** Portafolio y hoja de vida Daniel Remolina

[https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17\\_I-sTUDm9WkFM2l6wdFTTftd1Zwdb5M](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17_I-sTUDm9WkFM2l6wdFTTftd1Zwdb5M)

**Anexo D.** Tabla de Determinantes y Requerimientos

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-hbrAEb6QOS9pb0Y2BSqR9f4yeRt2EZ9>

**Anexo E.** Matriz de Hipótesis

[https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Kdil6es5-JALKQ-Wc65SfkC\\_O37oUwrk](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Kdil6es5-JALKQ-Wc65SfkC_O37oUwrk)

**Anexo F.** Respuestas Benchmarking

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fvp1z0mvLMo6sWkjAMTv8r5fGNW-Fqz->

**Anexo G.** Evidencia de Testeo Adicional: Prototipo Versión 1

[https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1\\_12y2c4\\_GBAL5Qf\\_eG2\\_KSGOnRYzypcOe](https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1_12y2c4_GBAL5Qf_eG2_KSGOnRYzypcOe)

**Anexo H.** Protocolo de Testeo Adicional 2

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1dxZjP-SfSu50tQZxflvFH32HW1zEYPz3>

**Anexo I.** Evidencia de Testeo Adicional: Prototipo Versión 2

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1iDIFch29bdmFEen3eg6hzz6EsDg7A4Lx>

**Anexo J.** Modelo Canvas de Negocio

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18Emn6rtJZyXDMbQpDSa5rqePu4hZPqHp>