

La inserción de la disciplina del diseño en el reto de la victimización

The Intervention of the Design Discipline in the Challenge of Victimization

Juan Carlos Ortiz Nicolás

Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones en Diseño Industrial, México
jcortiz@posgrado.unam.mx

Irma Hernández López

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México
psicologia.criminalista@gmail.com

DOSSIER

Resumen

Este artículo argumenta que es importante insertar la disciplina del diseño en problemáticas sociales complejas, como la victimización. Dicho reto requiere del trabajo transdisciplinario entre el diseño, la victimología y las ciencias sociales en general. Los autores proponen que los especialistas en diseño cuentan con herramientas y métodos particulares para dar respuestas al reto de las víctimas desde una perspectiva novedosa, creativa y cercana a la realidad. En consecuencia, se apela a una visión del diseño vinculada a la comunidad y a sus necesidades, con el fin de atender estratégicamente problemáticas sociales significativas como la victimización. Esto a su vez podría ayudar a superar la asociación tradicional del diseño, industria-mercado-consumo. La guía del presente artículo gira en torno al siguiente cuestionamiento: ¿cuáles son los retos que la disciplina del diseño debe afrontar al abordar fenómenos sociales como el trabajo con víctimas, su atención y situaciones de revictimización?

Palabras clave: víctimas, revictimización, diseño, emociones, ciencias sociales, transdisciplina

Abstract

This article argues that it's important for the design discipline to intervene in complex social problems, such as victimization. This challenge requires transdisciplinary work encompassing design, victimology and the social sciences in general. The authors suggest that design specialists should have the tools and methods required to respond to the challenge

Fecha de recepción: 04 de septiembre de 2018
Fecha de aceptación: 04 de enero de 2019

DOI: 10.22201/fa.2007252Xp.2019.19.69893

represented by victims with an innovative, creative and realistic optic. Consequently, they argue for a vision of design that is connected to the community and its needs in order to strategically address meaningful social problems such as victimization. This, in turn, could help overcome the traditional associations of the design industry-market-consumption. This article revolves around the following question: What are the challenges that the design discipline must confront when addressing social phenomena such as working with and caring for victims and situations of revictimization?

Keywords: *Victims, Revictimization, Design, Emotions, Social Sciences, Transdisciplinary Work*

Introducción

En este trabajo se analiza la forma en que la disciplina del diseño, en sus diferentes vertientes, puede contribuir a la generación de alternativas que lidien con la victimización, en particular lo que compete a su atención y con miras a evitar la revictimización por parte de las instituciones y funcionarios del gobierno. El objetivo es argumentar que la disciplina del diseño, a partir de sus ramas (industrial, de experiencias, centrado en el usuario y para la innovación social), debe involucrarse en el reto de la victimización por, al menos, las siguientes razones: es un reto significativo para la población mexicana; es una estrategia para que especialistas ejerzan su autonomía, considerando que generalmente desarrollan proyectos que cumplen deseos de las empresas,¹ y es una propuesta concreta para ofertar nuestras habilidades/competencias a una comunidad específica.

Ante las deficiencias institucionales del Estado para atender a las víctimas del delito, y derivado de las constantes recomendaciones que ha emitido la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como de las denuncias de revictimización registradas ante la Visitaduría de la Procuraduría General de la República, surge la imperante necesidad de poner en la mesa de debate cómo las diferentes disciplinas y saberes apartados de las ciencias sociales pueden contribuir de forma novedosa y creativa a la solución de retos sociales complejos y significativos para la población mexicana. Es el caso del fenómeno de la victimización, una problemática que cada vez se ha ido agudizando, con amplios alcances e impacto, sobre todo en América Latina y específicamente en México. La repercusión de este fenómeno va desde lo económico, social y político hasta lo emocional; este último aspecto será el que abordaremos en este artículo.

¹ Tomás Maldonado en Víctor Margolin, *Construir un mundo mejor. Diseño y responsabilidad social* (Ciudad de México: Designio, 2017), 33.

Paradójicamente, existen muy pocos antecedentes que muestran cómo especialistas en diseño abordan el tema. Esto lo mencionamos porque al realizar una búsqueda utilizando los términos 'víctimas y diseño' en bases de datos como Ebsco y buscadores especializados como Google Scholar, no identificamos artículos de investigación en español. Al realizar la búsqueda en inglés con las palabras '*victims and design*', encontramos algunos artículos que incluían ambas en su título; sin embargo, al revisarlos detalladamente identificamos que abordaban otros temas, por ejemplo, cómo mejorar el flujo de personas en un espacio cerrado en una situación de pánico.² También identificamos libros sobre diversos asuntos, como la prevención del crimen a través del diseño ambiental,³ en donde el tema central es la prevención del crimen y no el trabajo con víctimas. En una línea similar, se identificaron los sitios *Design against Crime*,⁴ dirigido por la Universidad de las Artes, Londres, y *Design out of Crime*,⁵ perteneciente a la Universidad Tecnológica de Sídney. Si bien en ellos el tema central no son las víctimas y su aproximación es diferente a la de este escrito, reconocemos que existe una relación a partir de un hecho criminal.

Para cumplir el objetivo de este texto presentamos literatura especializada del campo del diseño, con el fin de exponer evidencia de cómo se puede abordar el reto de las víctimas. Propondremos algunos enfoques de diseño para lograrlo, así como habilidades particulares de especialistas en esta disciplina que pueden contribuir positivamente a lidiar con el tema. Con esta estrategia justificamos la inserción del diseño a un reto vigente y significativo para una población en particular. Consideramos que la elaboración de este texto es un punto de partida para insertar el tema de las víctimas en la disciplina del diseño e iniciar una discusión. De igual manera, buscamos que los debates y literatura ligada a la victimización comiencen a incluir a la disciplina del diseño como capital social.

En la primera sección de este artículo se abordan los antecedentes y se proporciona un panorama general del impacto de la victimización y revictimización en México para contextualizar el tema. La segunda parte presenta teóricamente tres conceptos fundamentales para este artículo:

- 2 Ver: Rodrigo Escobar y Armando de la Rosa, "Architectural Design for the Survival Optimization of Panicking Fleeing Victims," en *European Conference on Artificial Life*, eds. Wolfgang Banzhaf y otros (Berlín, Heidelberg: Springer, 2003), 97-106.
- 3 Ver: Clarence Ray Jeffery, *Crime Prevention through Environmental Design* (Beverly Hills, CA: Sage Publications, 1971).
- 4 Design against Crime, <http://www.designagainstcrime.com/>
- 5 Design out of Crime, <http://designingoutcrime.com/our-work/>

víctimas, victimización y proceso de victimización, y destaca que el proceso de victimización y la atención hacia las víctimas son áreas de oportunidad para la disciplina del diseño. La tercera sección propone una estructura para integrar la disciplina del diseño al trabajo con víctimas. La cuarta, expone la relevancia de abordar retos complejos como medio de transformación del diseño. Se cierra el artículo con las conclusiones.

Antecedentes: El impacto de la victimización y revictimización en México

La Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública⁶ estima que en el 2017 hubo 25.4 millones de víctimas en México, resultado de robos, lesiones, extorsión, fraudes, delitos sexuales, entre otros. La encuesta además reporta que el crecimiento de víctimas en México ha sido sostenido en los últimos cinco años, así como la percepción de inseguridad en la población mayor de 18 años, la cual aumentó en 2018 y representa un porcentaje de 79.4% de la población total.⁷ Estos datos ilustran el impacto del problema en México. Sus efectos penetran la vida cotidiana de las personas y de la sociedad en su conjunto, incluyendo la vida política, económica, cultural y social. Prueba de lo anterior es la inseguridad generalizada que se caracteriza por el aislamiento, cambio de pautas de comportamiento,⁸ y experimentación de emociones y sentimientos negativos como el miedo o la desesperación, por mencionar algunas características.

Otro problema grave asociado directamente al de las víctimas es la revictimización, cuyo impacto psicológico es muy fuerte,⁹ se trata de una expresión de impunidad y una declaratoria para no respetar los derechos humanos,¹⁰ lo que empeora la situación de la víctima.¹¹ Las

6 Ver: INEGI, "Encuesta nacional de victimización y percepción sobre seguridad pública (ENVIPE) 2018," consultado el 5 de julio de 2018. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSegPub/envipe2018_09.pdf

7 Ver: INEGI, "Encuesta Nacional".

8 Ver: México Evalúa, "Sistema de índices e indicadores en seguridad pública", consultado el 5 de julio de 2018. <https://www.mexicoevalua.org/wp-content/uploads/2016/05/SIIS-2010.pdf>

9 Ver: Uli Orth, "Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings," *Social Justice Research* 15, Núm. 4 (2002): 313-25.

10 Elías Neuman, *Victimología: el rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales* (Buenos Aires: Editorial Universidad, 2001), 342.

11 Ver: Isabel Correia y Jorge Vala, "When Will a Victim be Secondarily Victimized? The Effect of Observer's Belief in a Just World, Victim's Innocence and Persistence of Suffering," *Social Justice Research* 16, Núm. 4 (2003): 379-400.

encuestas especializadas¹² han señalado la desconfianza de la población mexicana hacia las instituciones y la inadecuada atención que brindan. Esto ocurre a pesar del marco normativo, nacional¹³ e internacional,¹⁴ que rige a las instituciones para garantizar un trato respetuoso, digno y libre de revictimización, lo cual en la práctica queda totalmente ausente. Además de lo anterior, los registros recabados a través de los años indican que esta problemática va en ascenso. Por ejemplo, en el 2008 se presentaron 77 denuncias ante la Visitaduría de la PGR y para el 2016 incrementaron a 1 521. Estos datos reflejan el tipo de atención que recibe la población objetivo, la cual se caracteriza por la falta de personal especializado¹⁵ y falta de sensibilidad, por ser altamente protocolizada, tecnicada,¹⁶ estandarizada y por la ausencia de empatía que impacta directamente en las emociones y sentimientos que experimentan las víctimas. Ejemplo de ello es el Protocolo para la Atención de Usuaris y Víctimas en los Centros de Mujeres en México,¹⁷ donde el mecanismo de atención está representado en diagramas de flujo que mecanizan la atención y apoyo institucional, dejando de lado la parte humana. Mencionamos lo anterior porque “ver a los familiares o víctimas únicamente como receptores de atención o demandas de reparación, son formas de minimizar su dolor y del valor que tiene para la autoridad la verdad o la justicia”.¹⁸ En consecuencia, se incurre de forma casi automática en la revictimización y se ignora que cada persona vive su proceso de victimización de manera particular. Es relevante señalar, además, que el incremento del índice de víctimas tiene un efecto directo en la demanda de los servicios de atención, rebasando la capacidad institucional, lo que afecta la calidad del servicio y tiene efectos revictimizadores.

12 INEGI, “Encuesta Nacional.”

13 Ver: María Fernanda Sánchez Díaz, *Los derechos humanos de las víctimas del delito: garantismo victimal* (Ciudad de México: Editorial Flores, 2014), 99-170.

14 Ver: Suprema Corte de Justicia, consultado el 14 de agosto de 2018. <http://www2.scjn.gob.mx/red/constitucion/TI.html>

15 Ver: Gabriel Gatti y Sandrine Revet, “Bebés robados (víctimas que desean serlo)” en *Un mundo de víctimas*, ed. Gabriel Gatti (Madrid: Anthropos, 2017), 151-64.

16 Se recomienda revisar el termino de ‘Víctima transicional’ dentro del texto “Glosario de la nueva víctima” realizado por el equipo de investigación Mundo(s) de víctimas en *Un mundo de víctimas*, 51.

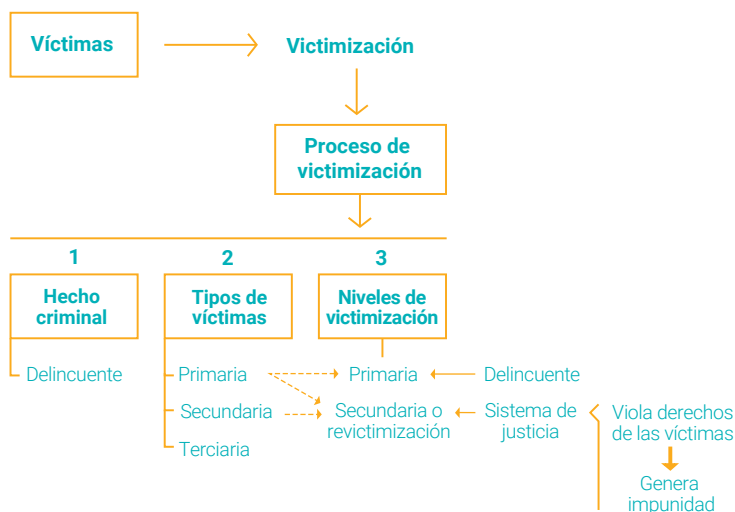
17 *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centro de Justicia para las Mujeres en México, 2012*. Alejandro Carlos Espinosa y otros, Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana. Instituto Nacional de Ciencias Penales.

18 Carlos Martín Beristain y otros, *Metodologías de investigación, búsqueda y atención a las víctimas* (México: Flasco México / Temis, 2017), 11.

Los datos presentados en esta sección muestran la relevancia del fenómeno de la victimización y la urgencia por desarrollar propuestas para lidiar con él, las cuales requieren aproximaciones transdisciplinarias.

Tres conceptos clave: Proceso de victimización, víctima y victimización

Para desarrollar esta sección, primero presentamos el proceso de victimización en el siguiente esquema, sus mecanismos y variables mediante los cuales una persona o grupo llega a convertirse en víctima.¹⁹



Proceso de victimización. Elaboración propia

Este esquema presenta en la parte superior tres conceptos clave: víctima, victimización y proceso de victimización. La ONU conceptualiza a la víctima como

Las personas que, individual o colectivamente hayan sufrido daños, incluyendo lesiones físicas o mentales, afectación emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales como consecuencia de acciones y omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.²⁰

19 David Lorenzo Morillas Fernández y otros, *Victimología: un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización* (España: Dykinson, 2014), 109.

20 ONU, "Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y de abuso de poder, 1985," consultado el 14 de agosto de 2018, <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2028.pdf>

La victimización es entendida como la relación interpersonal, desigual, asimétrica (desmedida, excesiva y dolorosa), destructiva e injusta²¹ que tiene lugar a raíz del hecho criminal, dinámica que desemboca en la generación de víctimas.

En tanto, en el proceso de victimización se conjugan todas las variables o factores antes descritos, los cuales llevan a una persona a convertirse en víctima²² a través de un hecho criminal; el proceso considera la clasificación de las víctimas en:²³ a) primarias: es la persona que recibe directamente la agresión y comisión del delito; b) secundarias: es la persona o personas que se ven afectadas indirectamente por el hecho victimizante (familia, amigos), y c) terciarias: son aquellas personas que se ven amenazadas por el hecho victimizante (sociedad en general).

Los diversos tipos de víctimas no experimentan el mismo nivel de victimización, y se habla de dos grados: i) primaria, son los costes sobre todo emocionales y psicológicos que trae consigo el haber sido víctima,²⁴ como la culpa, el miedo, la frustración y el enojo, que tienen lugar desde el momento del delito y posterior a él; y ii) secundaria, revictimización o doble victimización,²⁵ abarca los costes personales de la intervención legal. El actuar de las instituciones y de los funcionarios incrementa los padecimientos y sufrimientos de la víctima,²⁶ a ello se suma la calidad de la atención, las instalaciones que carecen de privacidad²⁷ y la negligencia por parte del sistema de justicia, que se caracteriza por un trato indigno que no garantiza el acceso a la justicia,²⁸ lo que

21 Andrew Karmen, *Crime Victims: An Introduction to Victimology* (Belmont, California: Cengage Learning, 2012), 26.

22 Ver: Morillas Fernandez y otros, *Victimología*, 107-30.

23 Ver: David Lorenzo Morillas Fernández, "Victimización penitenciaria," *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia* 14 (2016); Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General de Víctimas, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV_030117.pdf

24 Ver: Morillas Fernandez y otros, *Victimología*, 107-30.

25 Ver: Hilda Marchiori, "Asistencia a las víctimas. Respuestas desde las primeras líneas de atención," en Hilda Marchiori y otros, *Victimología 3. Principios de justicia y asistencia para las víctimas* (Argentina: Encuentro, 2007), 85-107.

26 Ver: Hilda Marchiori, *Criminología. La víctima del delito* (México: Porrúa, 1998); Jorge Rivero Evia, *El acceso de las víctimas a la justicia de la Corte Penal Internacional* (México: Porrúa, 2012), 183-217; Sánchez Díaz, *Los derechos humanos de las víctimas del delito*.

27 Ver: Sánchez Díaz, *Los derechos humanos de las víctimas del delito*.

28 Ver: Brent E. Turvey, "Victimhood: Entering the Criminal Justice System," en *Forensic Victimology. Examining Violent Crime Victims in Investigative and Legal Contexts* (Waltham, M.A.: Elsevier, 2014), 31-65.

genera impunidad. Entonces, la relación entre la víctima y el aparato de justicia se torna compleja.²⁹

Sin duda, todo proceso de victimización produce un daño en la víctima o víctimas que puede ir desde lo psicológico y físico, incluyendo lo económico y laboral, hasta trascender de lo personal a lo familiar y lo social. El daño producido puede ser de tipo permanente, transitorio o latente. Cada uno de los elementos que conforman el proceso de victimización juega un rol relevante, por lo que es de suma importancia, para el diseñador, observar el reto de forma integral para identificar y analizar áreas de oportunidad.

Una vez que hemos definido los conceptos clave, la siguiente sección presenta cómo un grupo de expertos se involucra en el estudio y atención de las víctimas.

Los oficios de la desgracia

Irazuzta y Gatti³⁰ proponen tres categorías para nombrar a los expertos que trabajan con víctimas, labor que denominan ‘los oficios de la desgracia’: 1) técnicos expertos: incluye a especialistas cuyo campo de acción está relacionado con “las formas de vivir de los aparatos institucionales,”³¹ como son aquéllos vinculados a la psicología, la medicina, las ciencias forenses y el derecho, principalmente. Su quehacer se centra en dictaminar sobre la condición de la víctima, así como encauzar, evacuar y minimizar su dolor y sufrimiento; 2) políticos mediadores o gestores: se centran en el hacer más que en el pensar; 3) expertos ideológicos, quienes visualizan a la víctima desde su condición colectiva, en lo social. Los saberes en los que se han formado estos expertos son: aspectos éticos, morales-jurídicos, filosóficos, religiosos, sociológicos. Desde estos saberes los especialistas “trabajan y combaten por la humanización del aparato [jurídico y de la administración de justicia]”.³²

29 Ver: Ezio Manzini, *Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation* (Cambridge: MIT Press, 2015); Juan Carlos Ortiz Nicolás, “Diseñando el cambio. La innovación social y sus retos,” *Economía Creativa* 6 (2016): 9-34.

30 Ignacio Irazuzta y Gabriel Gatti. “El gobierno de las víctimas. Instituciones, prácticas, técnicas y oficios que hacen (a) las víctimas,” en *Un mundo de víctimas*, 198.

31 Irazuzta y Gatti, “El gobierno de las víctimas,” 198.

32 Irazuzta y Gatti, “El gobierno de las víctimas,” 203.

La integración de la disciplina del diseño al trabajo con víctimas

La sección anterior justifica la relevancia del tema abordado, explica conceptos básicos y reporta a los especialistas que abordan el fenómeno de la victimización. La información previa es fundamental para construir nuestro argumento central, la integración de especialistas en diseño para abordar el fenómeno de las víctimas.

Los oficios de la desgracia y la participación de especialistas en diseño

Los especialistas en diseño pueden actuar en por lo menos dos de las tres categorías sugeridas por Irazuzta y Gatti. En la primera, técnicos expertos, si bien los especialistas en diseño no tienen habilidades para dictaminar sobre la condición de la víctima, sí pueden apoyar el encausamiento de una atención adecuada al trabajar con la experiencia que resulta de la atención a las víctimas. El segundo oficio se denomina políticos mediadores o gestores; ésta sería una segunda área de oportunidad, pues los diseñadores tienen habilidades para materializar objetos y exteriorizar las ideas, y con esto crear conexiones entre diseñadores y usuarios.³³ De igual manera, saben especular respecto a una situación particular, en este caso, la de las víctimas.³⁴ Todo ello con el fin de poner en práctica las ideas que han sugerido otros técnicos expertos, por ejemplo.

El proceso de victimización y la inserción del diseño

En términos concretos, el proceso de victimización es útil para contextualizar la inserción del diseño. Si retomamos el primer esquema, en particular el punto tres (niveles de victimización), podemos considerar que es un área de oportunidad concreta para el diseño. En el siguiente esquema elaboramos con mayor detalle la interacción de los factores clave que intervienen en la revictimización y algunas aproximaciones que pueden ser puntos de partida para la inserción del diseño y el desarrollo de propuestas para lidiar con este reto. A partir de los conocimientos y habilidades de especialistas en diseño, se puede intervenir dicho punto con un objetivo particular: evitar la revictimización y así impactar positivamente en la atención de las víctimas.³⁵ Con este sentido, se

³³ Thomas Wendt, *Design for Dasein: Understanding the Design for Experiences* (Nueva York: Thomas Wendt, 2015), 77.

³⁴ Ver: Anthony Dunne y Fiona Raby, *Speculative everything: Design, Fiction, and Social Dreaming* (Cambridge: MIT Press, 2013).

³⁵ Entendemos que la situación de la víctima no es positiva. Nos referimos a que la solución valga la pena y tenga un efecto en la persona. Ver: Marc Hassenzahl, *Experience design: Technology for all the right reasons* (San Rafael, California: Morgan and Claypool Publishers, 2010), 27.

identifica que la revictimización tiene dos rubros generales: 1) instituciones y 2) servidores públicos. Ambos rubros determinan la complejidad del reto de las víctimas a partir de sus características; por ejemplo, la infraestructura inadecuada para atenderlas, por un lado, y la negligencia de los servidores públicos, por otro.



El aparato de justicia y la revictimización. Elaboración propia

A partir de este esquema sugerimos que las propuestas por parte de los diseñadores para el primer rubro (instituciones) estarían enfocadas en mejorar la infraestructura, considerando las restricciones del presupuesto, para crear soluciones y mejorar los servicios que se proporcionan. Para el segundo rubro, que corresponde al desempeño de los servidores públicos, las propuestas y estrategias estarían enfocadas en subsanar las deficiencias que tienen los especialistas en la atención a víctimas; es decir, se tendría que poner atención en corregir sus prácticas con el fin de disminuir y, en el mejor de los casos, erradicar conductas y actitudes que interfieren en la atención que brindan. Estas acciones permitirán a especialistas en diseño adoptar el rol de gestores al materializar y concretar la ideología jurídica y de derechos humanos que los teóricos han propuesto. Los medios que tiene el diseño son variados, desde el diseño para la innovación social, el diseño de experiencias o de servicios y el diseño centrado en el usuario.³⁶

Una vez que hemos presentado nuestros argumentos para vincular nuestra disciplina con el fenómeno de la victimización, explicaremos

³⁶ ISO 2000, "13407: Human-centred design processes for interactive systems" (reporte técnico, 1999), consultado el 5 de julio de 2018. <https://www.sis.se/api/document/preview/616695/>

cómo puede abordarse, los enfoques que pueden considerarse y las habilidades de especialistas en diseño significativas para el tratamiento del reto de la victimización.

El reto de la victimización, un problema perverso y afectivo

En esta sección proponemos que el reto de la victimización es un problema perverso³⁷ (*wicked problem*),³⁸ tipología que ha sido abordada anteriormente por la disciplina del diseño. Los problemas perversos se identificaron en la década de los setenta y han impactado fuertemente la práctica del diseño.³⁹ Pueden estar asociados con temas sociales, como la pobreza. Entre sus características podemos mencionar que evitan la delineación y comprensión de la causalidad, pues ocultan completamente su naturaleza problemática.⁴⁰ Retomando el ejemplo de la pobreza, ésta se ve influenciada por la falta de trabajo, la devaluación de la moneda, la inflación, la educación limitada, entre otros factores, lo que complica establecer su causalidad. Esto, a su vez, dificulta la tarea de definir una estrategia para lidiar con ella.

Los problemas perversos provienen originalmente de estudios en el área de la planificación social, que aborda temas como el medioambiente, el cuidado social, las personas sin hogar, el cambio climático, etcétera, y se reconocían a partir de diez características⁴¹; sin embargo, en años recientes, tales se han sintetizado en tres rasgos: 1) finitud, 2) complejidad y 3) normatividad.⁴² La finitud está relacionada con nuestras capacidades como especie, incluyendo factores cognitivos, sociales y recursos económicos, los cuales impactan directamente en la meta de adquirir el suficiente conocimiento del mundo para lograr nuestros objetivos. La complejidad considera los factores involucrados,

37 Decidimos traducir *wicked problems* como problemas perversos, porque al igual que Riquelme y Montagud, reconocemos que este término conserva su característica de 'travesura', pues al acercarnos a ellos y estudiarlos no los sujetamos completamente; este concepto también mantiene la idea de negatividad (o moralmente incorrecta), en tanto que al implementar una solución, el sistema en el que están insertados reacciona, al grado de que la solución empeora el problema.

38 Ver: Horst Willhem Jakob Rittel y Melvin M. Webber, "Dilemmas in a General Theory of Planning," *Policy Sciences* 4, Núm. 2 (1973): 155-69.

39 Ver: Robert Farrell y Cliff Hooker, "Design, Science and Wicked Problems," *Design Studies* 34, Núm. 6 (2013): 681-705; Richard Buchanan, "Wicked Problems in Design Thinking," *Design Issues* 8, Núm. 2 (1992): 5-21.

40 Ver: Rittel y Webber, "Dilemmas in a General Theory of Planning," 155-69.

41 Ver: Rittel y Webber, "Dilemmas in a General Theory of Planning," 155-69.

42 Ver: Farrell y Hooker, "Design, Science and Wicked Problems," 681-705.

y reconoce a su vez que éstos influyen unos en otros y cambian al insertar un nuevo elemento al sistema. Finalmente, la normatividad considera el rol de los valores y normas humanas que están inextricablemente entrelazados con la formulación y la resolución de problemas,⁴³ en este caso concreto, considera valores como la compasión, la empatía, la solidaridad, justicia y verdad, entre otros.

Argumentamos que la victimización es un problema perverso porque está influenciado por varios factores que afectan directamente la identificación de las causas, están involucrados recursos finitos y existe una normatividad asistencialista en los servicios de atención. Como mencionamos anteriormente, una forma de lidiar con el reto de las víctimas y la victimización es elaborar propuestas de diseño que erradiquen el crimen, ya que de lograrse este objetivo, automáticamente se elimina el problema de las víctimas, pues no existiría el hecho criminal. Los diseñadores, sin embargo, reconocen la imposibilidad de lograrlo, y al no capturar el problema integralmente proponen varias alternativas que abordan aspectos concretos como: rediseñar el sistema de justicia, lidiar con el terrorismo o rediseñar un punto de venta que evite el robo.⁴⁴ El hecho de que existan tantas propuestas de diseño es resultado directo de la finitud, complejidad y normatividad del reto, es decir, la elusividad para identificar la causa del crimen y, por lo tanto, de las víctimas.

Enfoques de la disciplina del diseño para gestar propuestas

La disciplina del diseño puede contribuir a paliar el reto de la victimización a partir de, al menos, dos enfoques: el diseño para la innovación social y el diseño de la experiencia del usuario. Anteriormente mencionamos que los diseñadores pueden partir de las ideas promovidas por los políticos mediadores o gestores (ver los oficios de las desgracias), quienes se centran en el hacer, en ejecutar lo que filósofos e ideólogos piensan, en materializar las ideas. Aquí proponemos que el diseño para la innovación social (DIS) puede ser el enfoque general bajo el cual se desarrollan soluciones centradas en el cambio social a través de cuatro perfiles:

- a) Facilitador de la innovación social, a través de procesos de co-diseño.
- b) Activista, al desarrollar con sus propios medios proyectos de innovación social.

⁴³ Ver: Farrell y Hooker, "Design, Science and Wicked Problems," 681-705.

⁴⁴ Ver: "Design out of Crime".

- c) Estratega, al sugerir visiones y propuestas que sean capaces de crear colaboraciones (entre actores) y sinergias (entre proyectos diferentes).
- d) Promotor cultural, al alimentar la conversación social con su cultura específica, pasando de criticar el estado de las cosas hasta la presentación de nuevas ideas y valores, con el fin de hacer que todo el proceso de codiseño sea más significativo.⁴⁵

En gran medida, el presente artículo busca que diseñadores se involucren en el desarrollo de propuestas que aborden el reto de la victimización, además de estimular las colaboraciones entre actores (en particular la disciplina del diseño con las ciencias sociales) y pasar de un estado pasivo a uno activo. La contribución de especialistas en diseño, a partir del DIS, reside en facilitar, promover, identificar y generar soluciones reflejadas en espacios, objetos y servicios que cumplan una meta social específica, como el bien común o el establecimiento de nuevas prácticas sociales.⁴⁶ El DIS, además, podría ser una forma de materializar y concretar los saberes ideológicos, éticos, filosóficos, sociológicos, etcétera, que se han desarrollado en torno a las víctimas, pues se trata de una propuesta transdisciplinaria.⁴⁷ Desarrollar alternativas, por ejemplo, al rediseñar el servicio de atención, abre la oportunidad de materializar la 'teoría ideológica' en la atención de víctimas, al incluir el sistema jurídico, el respeto a los derechos humanos, la ética ante las víctimas y los principios de justicia establecidos tanto en el ordenamiento jurídico nacional como en el internacional.

El segundo enfoque que proponemos es la experiencia del usuario,⁴⁸ el cual podría permitir a los participantes de los oficios de las desgracias, en específico a los técnicos expertos, ahondar en la experiencia de las víctimas. Especialistas en diseño podrían apoyar a partir de herramientas que se han gestado en el diseño, tales como la curva de la experiencia, que la mapea en un periodo de tiempo predeterminado,⁴⁹ o al

⁴⁵ Ver: Manzini, *Design*, 55-74.

⁴⁶ Ortiz Nicolás, *Diseñando el cambio*, 17.

⁴⁷ Manzini, *Design*, 93.

⁴⁸ Juan Carlos Ortiz Nicolás y Marco Aurisicchio, "The Scenario of User Experience," en *Proceedings of the 18th International Conference on Engineering Design (ICED 11), Impacting Society through Engineering Design, vol. 7: Human Behaviour in Design* (Lyngby/Copenague, Dinamarca, 15-19 de agosto de 2011).

⁴⁹ Sari Kujala, Virpi Roto y otros, "ux Curve: A Method for Evaluating Long-Term User Experience," *Interacting with Computers* 23, Núm. 5 (2011): 473-83.

identificar las emociones que vive una persona durante la atención.⁵⁰ Se ha sugerido, además, que uno de los medios para entender la experiencia del usuario es incorporar el diseño con experiencias positivas o que valgan la pena para las personas.⁵¹ El estudio de la experiencia, además, reconoce que cada víctima es única, que son rostros con condiciones particulares, que cada persona tiene su propia historia y su particular forma de vivirla, a partir de lo cual se evita hacer sentir a las víctimas como números de expediente o un caso más en una lista interminable.

La dimensión afectiva en la experiencia de las víctimas

Ser víctima de un crimen influye directamente en el estado afectivo de la persona, en sus emociones inmediatas, al experimentar miedo o terror, y aún después del evento, como la frustración y la culpa. De igual manera, esas emociones pueden influenciar estados de ánimo que se caracterizan por tener una duración más larga, como la paranoia o depresión. Reconocer dichos estados afectivos es fundamental porque puede ser un punto de partida para rediseñar los espacios; por ejemplo, a partir de visitas a sitios de atención a víctimas podríamos identificar que se siguen generando emociones negativas en la víctima, resultado del trato de los servidores públicos. La literatura previa ha reportado que “en esos espacios más o menos fríos (fríos por reglamentados, protocolizados, estructurados, normativos) se juegan, es obvio, cuestiones muy calientes: el dolor y su alcance, la identidad del sufriente, la vulnerabilidad y dignidad [...]”.⁵²

Stroh, a partir del pensamiento sistémico, argumenta que trabajar con proyectos complejos, como los sociales, incluye la dimensión emocional; en consecuencia, propone que dicho pensamiento es una herramienta que empodera al participante, al actuar y cuidar nuestra realidad.⁵³ Una conclusión que realizamos a partir de las diferentes ideas presentadas en esta sección es que la dimensión afectiva debe considerarse al trabajar con víctimas. En el escenario de que las emociones frecuentemente experimentadas en la atención son negativas

⁵⁰ Ver: Juan Carlos Ortiz Nicolás e Irma Hernández López, “Emociones específicas en la interacción persona-producto: un método de identificación causal,” *Economía Creativa* 9 (2018): 122-62.

⁵¹ Ver: Hassenzahl, 27-9.

⁵² Gabriel Gatti, ed., *Un mundo de víctimas*, 19.

⁵³ David Peter Stroh, *Systems Thinking for Social Change: A Practical Guide to Solving Complex Problems, Avoiding Unintended Consequences, and Achieving Lasting Results* (Vermont: Chelsea Green Publishing, 2015), 207.

y excitantes, como la frustración, especialistas en diseño tendrían que actuar en consecuencia. Por ejemplo, habría que desarrollar propuestas que eviten estimular esas emociones, lo que podría considerarse al desarrollar un programa de capacitación que entrene a los servidores públicos a ser receptivos y a reconocer las características conductuales de las emociones básicas.⁵⁴

Conocimiento y habilidades diseñísticas, ¿qué podemos ofrecer?

Además de argumentar que existen enfoques para estructurar soluciones potenciales que integren la disciplina del diseño al reto de las víctimas, a continuación presentamos algunas habilidades propias de especialistas en diseño que son relevantes para abordar el reto de la victimización.

Se ha argumentado que especialistas de nuestra disciplina han desarrollado habilidades para lidiar con la ambigüedad,⁵⁵ la cual es relevante si reconocemos que la victimización es un problema perverso, por lo que es difícil determinar la causa del reto y, en consecuencia, encontrar la solución. Otra habilidad significativa es el desarrollo de ideas para plantear y explorar futuros alternos a partir de soluciones concretas, como un objeto físico; desde esta perspectiva las propuestas tienen un fin especulativo.⁵⁶ En este contexto, el objetivo de las propuestas es contrastar la realidad al proponer una nueva. Otra habilidad significativa para este reto de diseño es la creativa kinestésica,⁵⁷ la cual es particularmente relevante al evaluar objetos tridimensionales. La idea central consiste en construir modelos rápidos y volumétricos que permitan a un grupo de usuarios evaluar el objeto y también sentir la relación entre los objetos y las personas. Dichas evaluaciones tendrían que desarrollarse en el espacio real para establecer la solución más adecuada. Finalmente, habilidades para visualizar, diagramar y construir modelos y prototipos son fundamentales para comunicar y discutir de manera efectiva las ideas propuestas por un equipo de trabajo.

54 Ver: Rubén Jacob-Dazarola y otros, "Behavioral Measures of Emotion," en *Emotion Measurement*, ed. Herbert Meiselman (Ámsterdam: Elsevier, 2016), 101-24.

55 Ver: Thomas Harrison y Marco Aurisicchio, "Understanding the Front End of Design," en *International Conference in Engineering Design ICED11*, 2011.

56 Ver: Dunne y Raby, *Speculative Everything*.

57 Dag Svanæs, "Interaction Design for and with the Lived Body: Some Implications of Merleau-Ponty's Phenomenology," *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)* 20, Núm. 1 (2013): 8.

Una vez que hemos presentado una aproximación general al reto de diseño, a sus enfoques y habilidades, a continuación presentamos un ejercicio hipotético del rediseño de un servicio de atención a víctimas con el fin de explorar un caso que explica cómo especialistas en diseño pueden participar en el reto de las víctimas.

El rediseño de un servicio de atención a víctimas

Elegimos el 'servicio' de atención porque nos parece un actividad estratégica para abordar el reto de la victimización a partir de la atención que las personas buscan para satisfacer sus necesidades e intereses, como denunciar, expresarse u obtener justicia. Mencionamos lo anterior porque existen diferentes aproximaciones para lidiar con problemas perversos.

Sugerimos que podría rediseñarse el servicio a partir de la experiencia de seguridad-control, es decir, cuando una persona se siente segura y en control de su vida en lugar de incierta y amenazada por sus circunstancias.⁵⁸ De tal forma, las decisiones de diseño tendrían que impactar la atención que reciben las víctimas para que ellas reconozcan la seguridad-control en los diferentes puntos de contacto del servicio. Por ejemplo, a través del espacio, en donde se podrían tomar decisiones asociadas a su organización y atmósfera, con el fin de crear las condiciones de confort y un ambiente de seguridad, privacidad y respeto, tanto para quienes reciben el servicio como para quienes lo imparten. El pensamiento creativo kinestésico podría implementarse para evaluar los servicios propuestos, acción básica si consideramos que están sobrestandarizados y protocolizados, lo que puede incidir en una revictimización.

Otro factor que debiera tomarse en cuenta en el rediseño del servicio es la inclusión de estrategias precisas para prevenir la revictimización; es decir, en evitar ocasionar un daño mayor a las víctimas (primarias y secundarias) que buscan justicia. A la par, se puede trabajar en la sensibilidad y promoción del trabajo ético en la impartición del servicio con servidores públicos, para volver más eficiente la atención. Con este tipo de aproximaciones se podría fortalecer la confianza hacia las instituciones, los técnicos expertos y el sistema jurídico, e incluso se esperaría tener impacto en la autonomía y seguridad de las víctimas. El trabajo con víctimas es un gran reto, no sólo porque debe considerar la individualidad de la víctima, sino también cómo contrarrestar la burocracia y toda una maquinaria que

⁵⁸ Kennon M. Sheldon, y otros, "What Is Satisfying about Satisfying Events? Testing 10 Candidate Psychological Needs," *Journal of Personality and Social Psychology* 80, Núm. 2 (2001): 325.

ha sido institucionalizada provocando en la persona experiencias desagradables que aumentan su dolor y sufrimiento.

Otros ejemplos de diseño

Una propuesta interesante que ha surgido desde la práctica del diseño, ligada a la problemática que abordamos en este artículo, se encuentra en el proyecto “To protect and serve”,⁵⁹ en el cual un grupo de diseñadores australianos organizó un taller con el departamento de justicia. Como resultado se identificaron áreas de oportunidad para mejorar la atención hacia las víctimas; de ellas, mencionaremos dos: trabajar en la experiencia que tienen las víctimas ante la corte y todo el aparato de justicia, y estimular una respuesta inmediata a la víctima para impulsar su recuperación.

Si bien los autores del taller no presentan soluciones concretas, las áreas de oportunidad son relevantes y reconocen la condición de la víctima, quien se encuentra en un estado de vulnerabilidad (su experiencia es negativa y devastadora, y generalmente se cae en su revictimización); adicionalmente, en muchas ocasiones el sistema de justicia no brinda la atención adecuada y la forma en que opera tampoco es la correcta. Por lo anterior, es fundamental poner atención en la manera como están siendo atendidas las víctimas, así como en las instalaciones, en el espacio físico y en los procedimientos de atención.

Un rol fundamental en la atención es el personal encargado de procurar y administrar justicia, servicio que tendría que estar estructurado en el ser humano. Por ejemplo, podría estimularse la empatía durante todo el transcurso del proceso legal, desde la denuncia hasta la reparación del daño. La víctima debe recibir un trato digno, apegado a los derechos humanos y que considere su condición. En contraste, tendría que evitarse un servicio que estimule una experiencia traumática.

El proyecto “To protect and serve” es ilustrativo y confirma nuestro argumento: que la disciplina del diseño puede y debe adoptar el trabajo transdisciplinario, que incluya al aparato de justicia, entiéndase los servidores públicos encargados de la administración y procuración de la misma, como son jueces, policías, médicos, psicólogos, ministerios públicos, etcétera, así como las instituciones responsables de impartir los servicios: Procuraduría General de la República, Centros de Atención a Víctimas, Comisión Nacional de Derechos Humanos, entre otras.

⁵⁹ Ver: Kees Dorst y otros, *Designing for the common good* (Ámsterdam: BIS publishers, 2016), 83-5.

La transformación del diseño, proyectos complejos y victimización

Lidiar con retos actuales y relevantes de una comunidad, como la crisis de las víctimas en México, es significativo y necesario. La disciplina del diseño ha estado tradicionalmente ligada al mercado y se ha desarrollado en esta línea. Existe una fuerte integración del diseño y el capitalismo, uno de cuyos fines es desarrollar productos o servicios que estimulen el consumo, tal y como lo han mencionado varios autores.⁶⁰ Esto, a su vez, ha hecho que el diseño ignore las problemáticas sociales. Maldonado⁶¹ cuestiona dicha 'asociación' y propone que especialistas en diseño ejerzan su autonomía o capacidad de definir su propia agenda al decidir los proyectos en los que cada quien quiera involucrarse.

Es importante reconocer que al interior de la disciplina han surgido posturas críticas en torno a la asociación diseño-mercado. Tres ejemplos son las publicaciones *Design for the other 90%*,⁶² un compendio de ensayos de diversos especialistas que exploran el impacto social del diseño industrial. *Design Revolution: 100 Products that Are Changing People's Lives*⁶³ muestra objetos que buscan mejorar la vida de los seres humanos. En México el libro *Innovación social y diseño*⁶⁴ presenta investigación reciente desde este enfoque y promueve su práctica. El surgimiento de diferentes corrientes de pensamiento dentro de la disciplina, como son el diseño sustentable, social, centrado en la persona, de experiencias, ha contribuido a que se considere abordar fenómenos sociales como la pobreza, el medio ambiente, etcétera. La realidad se ha ido transformando y la sociedad tiene otras problemáticas que demandan atención, nuevos retos que el diseño ha ignorado o en los que ha tenido poca injerencia. Fenómenos sociales trascendentales como la victimización no han recibido la atención que merecen, sobre todo en América Latina.

60 Ver: Víctor Margolin, *Las políticas de lo artificial: ensayos y estudios sobre diseño* (Ciudad de México: Editorial Designio, 2012), 147; Victor Papanek, *Design for the Real World* (Londres: Thames and Hudson, 1972), 151; Ortiz Nicolás, *Diseñando el cambio*, 18-31; Manzini, *Design*, 10-20; Wendt "Design for Dasein," 81.

61 Maldonado en Margolin, *Construir un mundo mejor*, 32-3.

62 Ver: Cynthia Smith, *Design for the Other 90%* (Nueva York: Cooper-Hewitt Museum, 2007), 1-10.

63 Ver: Emily Pilloton, *Design Revolution: 100 Products that Are Changing People's Lives* (San Francisco, CA: Thames & Hudson, 2009).

64 Juan Carlos Ortiz Nicolás y Diego Alatorre Guzmán, "Diseño para la Innovación Social" en *Innovación social y diseño* (Ciudad de México: UNAM, en proceso de edición).

Mencionamos lo anterior, porque las contribuciones que hasta el momento se tienen registradas en este ámbito son escasas. Lidar con temáticas relevantes para la población se justifica por al menos dos razones. Primera, es fundamental trabajar en proyectos que se alinean con las necesidades reales de una comunidad, en este caso las víctimas. Segunda, trabajar en proyectos asociados a problemas perversos promueve habilidades particulares. Diseñar sillas, carteles, *stands* requiere de que no se ajusten automáticamente a las características de los desafíos sociales.⁶⁵ Dicha condición está presente en el reto de las víctimas, el cual, para abordarlo, requiere de trabajo transdisciplinario, en donde converjan los diferentes saberes de las ciencias sociales como: victimología, criminología, derechos humanos, ciencias jurídicas y políticas públicas, y se vinculen con la disciplina del diseño. Lograr que especialistas en diseño se inserten en retos asociados a la victimología cambia las variables y las aproximaciones de esta disciplina.

Desarrollar alternativas acordes a nuestro contexto es valioso tanto para la comunidad en general como para especialistas en diseño. Los primeros se beneficiarán de la solución y los segundos desarrollarán, además, nuevas habilidades. Es probable, sin embargo, que existan barreras por superar, tales como lidiar con instituciones burocráticas u obtener recursos económicos, sociales, institucionales y físicos⁶⁶ para implementarlos, obstáculos que no implican seguir ignorando a las víctimas.

En este artículo hemos sugerido ideas para insertar a especialistas del diseño al tema de las víctimas. No pretendemos que sean los únicas. Otros profesionales también podrían participar en la identificación de áreas de oportunidad para mejorar el servicio de atención a partir de herramientas como la etnografía para el diseño, por ejemplo, para entender mejor a la población con la que trabajan⁶⁷ y los factores contextuales. Dicho ejercicio etnográfico permitirá una visión completa de la experiencia vivida por la víctima ante un sistema de justicia. En este sentido, Revet⁶⁸ señala que

Una etnografía de los espacios judiciales en el que las víctimas se confrontan, al mismo tiempo, al derecho y a las personas que han

⁶⁵ Ver: Ortiz Nicolás, *Diseñando el cambio*, 18-31.

⁶⁶ Ver: Margolin, *Construir un mundo mejor*, 76-101.

⁶⁷ Ver: Kate Taylor, y otros, "Using Video Ethnography to Inform and Inspire User-centred Design," en *Pleasure with Products: Beyond Usability*, eds. William S. Green y Patrick W. Jordan (Londres: Taylor & Francis, 2002): 170-183.

⁶⁸ Sandrine Revet, "La escena judicial y las víctimas," en *Un mundo de víctimas*, Gabriel Gatti, ed., 60.

contribuido a producirlas como víctimas (agresores, psicólogos, médicos, abogados, policías) es muy ilustrativa acerca de los usos que las víctimas pueden hacer de esas escenas y sobre los procesos para incorporarse o rodear a esa identidad de víctima que le es asignada.

La etnografía para el diseño es una herramienta potencial para acercarse a la complejidad del reto y un paso para determinar áreas de oportunidad.

Conclusiones

Para que el diseño trascienda debe arriesgarse, superar la idea de centrarse en el objeto. Asumir otro tipo de retos, como el de la victimización, es un punto de partida para que especialistas en diseño comiencen a replantear su rol en la sociedad moderna. Actualmente hay varias disciplinas e instituciones involucradas en el tema de las víctimas. En este artículo hemos argumentado que es viable y necesaria la integración de la disciplina del diseño a este desafío, y sugerimos que el trabajo transdisciplinario puede fortalecerse a partir de la integración de diseñadores. En términos concretos hemos sugerido una aproximación para abordarlos: los retos perversos, al menos desde dos enfoques: el diseño para la innovación social y la experiencia de usuario. Asimismo, hemos presentado las habilidades necesarias propias de especialistas en diseño: manejo de la ambigüedad, especulación, prototipado de propuestas y pensamiento creativo kinestésico. No son exclusivas, sino sólo propuestas que construyen nuestro argumento.

Especialistas en diseño pueden asumir un rol activo y, por tanto, más protagónico en la transformación social. Mantener la indiferencia ante retos sociales relevantes implica que los diseñadores(as) sólo seamos observadores del cambio.⁶⁹ Una acción concreta es seleccionar conscientemente el tipo de proyectos en los que cada especialista en diseño quiere involucrarse. Esto lo mencionamos por el tópico de que diseñar es una de las herramientas más poderosas para que la humanidad le dé forma a sus instrumentos y ambientes, y por extensión, a su sociedad y a sí mismo.⁷⁰ Puede ocurrir pero sólo si los diseñadores asumimos este reto, pues muchos de los esfuerzos se enfocan a tareas solicitadas por la industria y que están orientadas al mercado.

⁶⁹ Margolin, *Las políticas de lo artificial*, 147.

⁷⁰ Victor Papanek, *Design for the Real World*, 151.

Varios diseñadores trabajamos directamente con usuarios, que en este caso son personas y víctimas que se encuentran en un proceso de victimización; lo son, sin importar la circunstancia o el hecho victimizante, en función de que su sufrimiento es legítimo. Como mencionan Gatti y Martínez,⁷¹ nos encontramos ante una víctima que sufre, ante un humano roto. Hay que considerar, además, que las víctimas pueden ser adultos, jóvenes, infantes, migrantes, repatriados o ciudadanos, lo que complejiza el reto. En estos momentos no existe en el campo del diseño en México una aproximación oportuna que esté a la altura de las condiciones, por lo que debemos desarrollarla. La elaboración de este texto es un punto de partida para insertar el tema de las víctimas en la disciplina del diseño e iniciar una discusión. De igual manera, buscamos que los debates y la literatura ligados a la victimización comiencen a incluir a la disciplina del diseño como capital social.

Referencias

- BUCHANAN, Richard. "Wicked Problems in Design Thinking," *Design Issues* 8, Núm. 2 (1992): 5-21.
- CONGRESO General de los Estados Unidos Mexicanos. Ley General de Víctimas. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV_030117.pdf
- CORREIA, Isabel y Jorge Vala. "When Will a Victim Be Secondarily Victimized? The Effect of Observer's Belief in a Just World, Victim's Innocence and Persistence of Suffering." *Social Justice Research* 16, Núm. 4 (2003): 379-400.
- DESIGN against Crime. <http://www.designagainstcrime.com/>
- DESIGN out of Crime. "Our work", <http://designingoutcrime.com/our-work/>
- DORST Kees y otros. *Designing for the common good*. Ámsterdam: BIS publishers, 2016.
- DUNNE, Anthony y Fiona Raby. *Speculative Everything: Design, Fiction, and Social Dreaming*. Cambridge: MIT Press, 2013.
- ESCOBAR, Rodrigo y Armando de la Rosa. "Architectural Design for the Survival Optimization of Panicking Fleeing Victims." En *European Conference on Artificial Life*. Berlín, Heidelberg: Springer, 2003.
- ESPINOSA, Carlos y otros. *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centro de Justicia para las Mujeres en México*. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2012.
- FARRELL, Robert y Cliff Hooker. "Design, Science and Wicked Problems." *Design Studies* 34, Núm. 6 (2013): 681-705.

⁷¹ Ver: Gabriel Gatti y María Martínez, "El campo de las víctimas. Diseños, consensos e imaginarios compartidos en el nacimiento del ciudadano-víctima," en *Un mundo de víctimas*, Gabriel Gatti ed., 73-90.

- GATTI, Gabriel (ed). *Un mundo de víctimas*. Barcelona: Anthropos, 2017.
- HARRISON, T. y M. Aurisicchio. "Understanding the front end of design." *International Conference in Engineering Design, ICED11*, 2011.
- HASSENZAHL, Marc. *Experience Design: Technology for All the Right Reasons*. San Rafael, CA: Morgan and Claypool Publishers, 2010.
- INSTITUTO Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). "Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2018". https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSegPub/envipe2018_09.pdf
- ISO 2000. "13407: Human-centred Design Processes for Interactive Systems." Reporte técnico, 1999. <https://www.sis.se/api/document/preview/616695>
- JACOB-DAZAROLA y otras. "Behavioral measures of emotion." En *Emotion Measurement*, Herbert Meiselman editor, 101-24. Ámsterdam: Elsevier, 2016.
- JEFFERY, Clarence R. *Crime: Prevention through Environmental Design*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, 1971.
- KARMEN, Andrew. *Crime Victims: An Introduction to Victimology*. Belmont, California: Cengage Learning, 2012.
- KUJALA, Sari y otros. "UX Curve: A method for evaluating long-term user experience." *Interacting with Computers* 23, Núm. 5 (2011): 473-83.
- MANZINI, Ezio. *Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation*. Cambridge: MIT Press, 2015.
- MARCHIORI, Hilda. *Criminología. La víctima del delito*. México: Porrúa, 1998.
- MARCHORI, Hilda y otros. *Victimología 3. Principios de Justicia y asistencia para las víctimas*. Argentina: Encuentro, 2007.
- MARGOLIN, Víctor. *Las políticas de lo artificial: ensayos y estudios sobre diseño*. Ciudad de México: Designio, 2012.
- _____. *Construir un mundo mejor. Diseño y responsabilidad social*. Ciudad de México: Designio, 2017.
- MÉXICO Evalúa. Sistema de índice e indicadores en seguridad pública, SIIS, 2010. <http://mexicoevalua.org/wp-content/uploads/2016/05/SIIS-2010.pdf>
- MORILLAS Fernández, David Lorenzo. "Victimización penitenciaria," *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia* 14 (2018).
- MORILLAS Fernández y otros. *Victimología: Un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización*. España: Dykinson, 2014.
- NEUMAN, Elías. *Victimología: el rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales*. Buenos Aires: Editorial Universidad, 2001.
- ONU, "Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y de abuso de poder, 1985." <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2028.pdf>
- ORTH, Uli. "Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings," *Social Justice Research* 15, Núm 4 (2002): 313-325.
- ORTIZ Nicolás, Juan Carlos. "Diseñando el cambio. La innovación social y sus retos," *Economía Creativa* 6 (2016): 9-34.

- ORTIZ Nicolás, Juan Carlos y Marco Aurisicchio. "The Scenario of User Experience." En *Proceedings of the 18th International Conference on Engineering Design (ICED 11), Impacting Society through Engineering Design*, vol. 7: *Human Behaviour in Design*, Lyngby/Copenague, Dinamarca, 15-19 de agosto de 2011.
- ORTIZ Nicolás, Juan Carlos e Irma Hernández López. "Emociones específicas en la interacción persona-producto: un método de identificación causal," *Economía Creativa* 9 (2018): 122-62.
- ORTIZ Nicolás, Juan Carlos y Diego Alatorre Guzmán. *Innovación Social y Diseño*. Ciudad de México: UNAM, en proceso de edición.
- PAPANEK, Víctor. *Design for the Real World*. Londres: Thames and Hudson, 1972.
- PILLOTON, Emily. *Design Revolution: 100 Products that Are Changing People's Lives*. San Francisco, CA: Thames & Hudson, 2009.
- RITTEL, Horst W.J. y Melvin M. Webber. "Dilemmas in a General Theory of Planning," *Policy Sciences* 4, Núm. 2 (1973): 155-169.
- RIVERO Evia, Jorge. *El acceso a de las víctimas a la justicia de la Corte Penal Internacional*. México: Porrúa, 2012.
- SÁNCHEZ Díaz, María Fernanda, *Los derechos humanos de las víctimas del delito: Garantismo victimal*. Ciudad de México: Flores, 2014.
- SHELDON, Kennon M., y otros. "What Is Satisfying about Satisfying Events? Testing 10 Candidate Psychological Needs," *Journal of Personality and Social Psychology* 80, Núm. 2 (2001).
- SMITH Cynthia. *Design for the Other 90%*. Nueva York: Cooper-Hewitt Museum, 2008.
- STROH, David Peter. *Systems Thinking for Social Change: A Practical Guide to Solving Complex Problems, Avoiding Unintended Consequences, and Achieving Lasting Results*. Chelsea: Green Publishing, 2015.
- SUPREMA Corte de Justicia. Constitución. <http://www2.scjn.gob.mx/red/constitucion/TI.html>
- SVANÆS, Dag. "Interaction Design for and with the Lived Body: Some Implications of Merleau-Ponty's phenomenology." *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)* 20, Núm.1 (2013).
- TAYLOR, Kate y otros. "Using Video Ethnography to Inform and Inspire User-centred Design." En *Pleasure with Products: Beyond Usability*, William. S. Green y Patrick. W. Jordan, editores: 170-183. Londres: Taylor & Francis, 2002.
- TURVEY, Brent E. "Victimty: Entering the Criminal Justice System." En *Forensic Victimology. Examining Violent Crime Victims in Investigative and Legal Contexts*. Waltham, M.A.: Elsevier, 2014.
- WENDT, Thomas. *Design for Dasein: Understanding the Design for Experiences*. Nueva York: Thomas Wendt, 2015.

Juan Carlos Ortiz Nicolás

jcortiz@posgrado.unam.mx

Diseñador Industrial egresado de la Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM. Es también maestro en Ciencias con especialidad en Diseño para la Interacción por la Universidad Tecnológica de Delft, Holanda y doctor en Filosofía con especialidad en Experiencia de usuario por el Imperial College of London. Desde 2016 es Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, Conacyt. Actualmente es el coordinador del Posgrado en Diseño Industrial, UNAM y profesor del Centro de Investigaciones en Diseño Industrial. Juan Carlos desarrolla investigación en los campos: Diseño para la Innovación Social y Diseño para la Experiencia, y busca generar herramientas y conocimiento que especialistas en diseño puedan usar para crear objetos que estimulen el bien común. Ha publicado en conferencias internacionales como ICED y revistas indexadas como *Design Studies*.

Irma Hernández López

psicologia.criminalista@gmail.com

Doctoranda del Programa en Ciencias Sociales en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Obtuvo el título de Maestra en Criminalística por el Instituto Nacional de Ciencias Penales, INACIPE. Psicóloga por la Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM. Sus temas de interés son derechos humanos, perspectiva de género, víctimas, diseño y políticas públicas. Ha sido docente en la Ciudad de México en las licenciaturas de Psicología y Criminalística. En la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, hasta el 2017, fue parte del Programa de Seguridad y Políticas Públicas. Tiene experiencia laboral en el Gobierno de la Ciudad de México en la Secretaría de Desarrollo Social, en el Gobierno Federal en el Instituto Nacional de las Mujeres y en Latin American Women's Rights Service en Londres, Inglaterra.