

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

**Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática
Sustentabilidad y Tecnología.**



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Programa de la Industria de la Alta Tecnología.

4N02A Observatorio de Servicios e Innovación

**Diseño de servicios inclusivos: difusión del protocolo de atención a la
violencia de género en el ITESO**

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Ingeniería en Sistemas Computacionales. Erick Eduardo Gamboa Valle

Licenciatura en Publicidad y Comunicación Estratégica. Fernanda Monserrat Soto Herrera

Ingeniería en Electrónica. Edgar Enrique Lara Miramontes

Licenciatura en Diseño. Noel Alejandro Ochoa Lugo

Profesor PAP: Rizo Corona Alicia Libertad

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo 2023

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	2
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	2
Resumen	2
1. Introducción	4
1.1. Objetivos	4
1.2. Justificación	6
1.3 Antecedentes	8
1.4. Contexto	10
2. Desarrollo	12
2.1. Sustento teórico y metodológico	12
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto	17
3. Resultados del trabajo profesional	25
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto	28
5. Conclusiones	34
6. Bibliografía	37

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son una modalidad educativa del ITESO en la que el estudiante aplica sus saberes y competencias socio-profesionales para el desarrollo de un proyecto que plantea soluciones a problemas de entornos reales. Su espíritu está dirigido para que el estudiante ejerza su profesión mediante una perspectiva ética y socialmente responsable.

A través de las actividades realizadas en el PAP, se acreditan el servicio social y la opción terminal. Así, en este reporte se documentan las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo del proyecto, sus incidencias en el entorno, y las reflexiones y aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

En este informe se presenta el desarrollo del proyecto de diseño de difusión del protocolo de atención a la violencia de género, con el objetivo de fortalecer el trabajo de CODII, el colectivo institucional, y difundir el trabajo de la Comisión de Género, una organización institucional en ITESO. El proyecto se inició en la primavera de 2023, cuando miembros del Observatorio de Servicios e Innovación realizaron investigaciones y análisis para identificar problemas y proponer soluciones alcanzables.

Se validaron y diseñaron estrategias para mejorar las formas de comunicación en ITESO, así como otras herramientas que apoyan a CODII. Estas estrategias surgieron a partir de investigaciones y entrevistas realizadas al personal de ITESO y a la comunidad universitaria, así como de hipótesis basadas en los mismos resultados. El objetivo de estas estrategias es implementarlas y asegurar que la información obtenida durante los ciclos escolares llegue a los estudiantes y al personal de ITESO. Se aplicó el proceso de Design Thinking para la generación y validación de ideas. El proyecto aborda la situación del colectivo, investigaciones realizadas durante el proceso, la ideación de posibles soluciones y la

generación de diferentes estrategias. También se implementaron actividades para obtener respuestas y opiniones de la comunidad universitaria y el personal de ITESO sobre la información recopilada en la investigación.

Por otro lado, se llevaron a cabo proyectos de Investigación de Herramientas de los Servicios para dirigir las estrategias a personas de diversos perfiles, con el objetivo de fortalecer y proteger a la comunidad universitaria y al personal de ITESO. Además, se creó un podcast para difundir la importancia del trabajo realizado en el Observatorio de Servicios e Innovación y hablar sobre los aspectos fundamentales del proyecto.

1. Introducción

1.1. Objetivos

El objetivo del Observatorio es fomentar la cultura de diseño de servicios e innovación principalmente en Latinoamérica, por medio del reconocimiento de la situación actual tanto de las prácticas que existen alrededor del mundo, la situación de las industrias, y las tendencias en esta índole.

Generar conocimiento a partir del uso de la tecnología y los servicios en problemas sociales para construir un proceso replicable y aplicable a distintos contextos. El proyecto de creación del Observatorio se enmarca en el siguiente proyecto de investigación del PFI: Ecosistemas de innovación abierta, basados en la tecnología, para aumentar el valor en el modelo de negocio en las Pymes.

Durante este proyecto se trabajaron en tres objetivos específicos:

Diseño de Servicios para CODII

Con el objetivo de ayudar al colectivo a reclutar más voluntarios, se planteó la meta de aumentar la visibilidad de CODII a través de diversos medios de difusión, ampliando su alcance y atrayendo la atención de posibles miembros, tanto de la comunidad LGBTQ+ como de sus aliados. Se busca fomentar una participación activa y continua de los voluntarios en la medida de lo posible.

Además, se pretende difundir el Protocolo de atención a la violencia de género en ITESO, tanto entre los estudiantes actuales como entre los recién ingresados a la institución. El objetivo es que la mayor cantidad de personas dentro de la institución estén familiarizadas con el protocolo, contribuyendo así a una comunidad universitaria más segura e inclusiva.

Finalmente, se propondrá una estructura organizativa para el colectivo, estableciendo claramente los roles a desempeñar y la distribución de los miembros en cada uno de ellos. El objetivo es evitar que la responsabilidad recaiga en una sola persona y permitir que las tareas del colectivo se lleven a cabo de manera más eficiente.

Investigación de herramientas de los servicios

Investigación de herramientas de servicios ya existentes que cumplan con el objetivo de enfocarse hacia cualquier clase de persona, teniendo en cuenta los retos que trae consigo la comunidad universitaria, la cantidad de diversidad y alumnado existente. Proporcionar las herramientas adecuadas para llevar a cabo cualquier tipo de procesos que se necesiten llevar a cabo. Difundir el uso de estas para la mejora de los servicios que se presenten durante el periodo asignado.

Podcast

Mediante el desarrollo de un podcast se buscará difundir la labor del Observatorio, logrando promover y concientizar a la comunidad estudiantil acerca de la inclusión y la diversidad que se encuentran dentro de la universidad, así como la difusión de la investigación y realización de actividades realizadas en el Observatorio de Servicios e Innovación. De esta forma, mediante el uso de plataformas digitales, se comunique a la comunidad universitaria los logros y avances que se han realizado.

1.2. Justificación

CODII

Las personas de la comunidad LGBTQI+ han sido afectadas negativamente debido a la falta de información y a los prejuicios arraigados en la sociedad. Es fundamental que como sociedad integremos de manera positiva a esta comunidad, respetando y defendiendo sus derechos, así como protegiendo su bienestar emocional y mental de cualquier daño. CODII, como colectivo, brinda un espacio seguro, confiable y de compañerismo donde se fomenta el diálogo y se visibilizan temas de diversidad de género. Además, representa a la comunidad LGBTQI+ dentro de la institución, proporcionando visibilidad y apoyo.

A través de la colaboración con CODII, se promoverá la diversidad en el ITESO, ya que los estudiantes serán conscientes de que tienen medios para expresarse dentro de la universidad y contarán con personas a quienes acudir en caso de necesitar ayuda relacionada con la diversidad de género. Al colaborar en el diseño de los servicios del colectivo, se contribuirá al desarrollo de una comunidad estudiantil más segura y confiable.

Es importante difundir y promover colectivos estudiantiles como CODII, ya que desempeñan un papel crucial en generar cambios dentro de una institución. Por tanto, es imprescindible contar con una organización interna que facilite la integración de nuevos miembros a las actividades del colectivo.

Investigación de herramientas de los servicios

Es fundamental buscar y difundir herramientas que permitan a los diseñadores de servicios acceder a más recursos, con el fin de ampliar la cantidad y mejorar la calidad de los servicios inclusivos. De esta manera, se busca generar en los usuarios un sentido de pertenencia, evitando que ninguna persona se sienta excluida.

Podcast

El podcast es una herramienta altamente efectiva para la difusión de información, ya que ofrece flexibilidad en los canales de publicación y una amplia gama de posibilidades para su difusión. Por esta razón, resulta ideal para divulgar temas relacionados con el diseño de servicios, como el trabajo del PAP, así como cuestiones de diversidad de género o colectivos. La creación de episodios de podcast refuerza los objetivos de otras áreas del PAP, como la difusión de CODII como colectivo y la recopilación de opiniones de la comunidad universitaria.

La producción de podcasts es un medio excelente para sensibilizar a la comunidad universitaria sobre las implicaciones sociales y la importancia de la diversidad de género. Además, brinda a estudiantes y profesores una visión más clara de las actividades, organizaciones y colaboraciones llevadas a cabo en el Observatorio.

1.3 Antecedentes

CODII

CODII, como colectivo, fue fundado en 1998. A lo largo de los años, debido a la evolución de la comunidad LGBTQI+, ha experimentado cambios en su estructura y concepto. Actualmente, se enfoca en integrar a nuevos miembros, compartir experiencias y brindarse apoyo mutuo. Además, ha contado con el respaldo de organizaciones y asociaciones estatales para orientarse, informarse y trabajar en la integración de la comunidad en la sociedad.

El colectivo ha logrado importantes avances, como la implementación de baños neutros, un sistema de acompañamiento en casos de denuncia y capacitaciones en temas de género. Sin embargo, su manejo se ha vuelto cada vez más complejo debido a la pérdida de integrantes a lo largo del tiempo, lo que ha generado cambios significativos en sus dinámicas y logística. Además, existe una falta de conocimiento general sobre los logros obtenidos a través del trabajo colaborativo y voluntario realizado por CODII.

En años recientes, la Comisión de Género del ITESO estableció un protocolo de acompañamiento en casos de discriminación de género. CODII ha colaborado con la comisión para realizar modificaciones en dicho protocolo y buscar métodos efectivos de difusión tanto para estudiantes como para el personal de la institución. Sin embargo, aún no han encontrado un enfoque que brinde resultados satisfactorios.

Actualmente, no existe una difusión sistemática del protocolo a nivel institucional. Su existencia se da a conocer a través de la distribución de infografías en eventos institucionales como el rally de bienvenida, fechas importantes como el 8 de marzo y reuniones del personal donde la comisión es invitada a algunas clases.

Investigación de herramientas de los servicios

Conforme avanza el tiempo se hace más evidente la importancia de diseñar pensando en la inclusión, debido a esto, se han diseñado y readaptado herramientas para el diseño que toman en cuenta grupos más diversos, entre ellos, la comunidad LGBTQ+. A esta metodología se la ha denominado diseño inclusivo y, según la describe Microsoft, aplicar esta metodología significa “incluir y aprender de personas con una variedad de perspectivas”. (Microsoft, s.f.)

El conocimiento de estas herramientas para el diseño de servicios inclusivos se ha hecho accesible a través de diversas organizaciones las cuales ponen a disposición una serie de recursos los cuales sirven de guía para que el diseñador pueda realizar su trabajo teniendo en cuenta otras perspectivas.

En la actualidad se siguen presentando casos de exclusión a ciertos grupos de la población, como lo es la comunidad LGBTQ+, cuyos integrantes sufren una constante discriminación en los distintos entornos en los que se desenvuelven. AIGA, una organización profesional para el diseño realizó un censo en 2019, donde descubrió que el 15% de sus integrantes pertenecían a la comunidad LGBTQ+. Los empleados de la comunidad reportaron sentirse inseguros e insatisfechos dentro de su área laboral, pues ganaban menos y ostentaban puestos más bajos en comparación con sus compañeros cisgénero. (Voss, Biased by design, 2020)

Las herramientas para el diseño de servicios inclusivos han permitido que cada vez más diseñadores trabajen teniendo a las personas como centro de todo su proceso, lo que ha resultado en productos que benefician a todas las personas de forma universal, sin excluir a nadie. (Microsoft, s.f.)

Podcast

Con el objetivo de difundir las actividades llevadas a cabo en el Observatorio durante la edición de verano de 2022 del PAP, se produjeron dos episodios de un podcast. Sin

embargo, hasta ahora solo se ha publicado internamente uno de ellos dirigido a los alumnos de la carrera de Ingeniería en Servicios en el ITESO. Estos episodios fueron el resultado del trabajo colaborativo de todos los miembros del Observatorio. Se formó un equipo específico encargado de la grabación y edición, mientras que el resto de los miembros llevaron a cabo investigaciones para apoyar en la elaboración del guion y los temas a tratar.

En los episodios, se abordan diferentes temas, como una explicación breve sobre el diseño de servicios, un resumen de las actividades realizadas durante el verano en el Observatorio y las características que debe tener un diseñador de servicios, entre otros aspectos.

1.4. Contexto

En la actualidad, la población autoidentificada como LGBTQI+ representa el 5.1% de la población mexicana mayor a 15 años (INEGI, 2021). Mientras que es importante reconocer esta figura, ya que puede verse como un indicador de la importancia de diseñar tomando en cuenta la diversidad sexual, no refleja una tendencia clara: las personas jóvenes de hoy son más probables a identificarse como *queer* que generaciones anteriores, con 53.7% de la población LGBTQI+ en el país perteneciendo a la Generación Z, abarcando entre los 15 y 24 años (INEGI, 2021).

El creciente número de personas que se autoidentifican como LGBTQI+ puede interpretarse como una señal o indicador de un cambio cultural en torno al entendimiento de género y sexualidad, aunque este aumento en visibilidad se antepone a un incremento en violencia contra la comunidad, particularmente en América Latina. Según Verne (2020), “México es el segundo lugar del mundo con la tasa más alta de transfeminicidios, solo por detrás de Brasil”, mientras que un poco menos de la mitad de los mexicanos *queer* opina que hay “poco respeto a los derechos de las personas LGBTI+” (INEGI, 2021).

Sumado a esto, el escenario internacional también apunta hacia desafíos. Existe un embate en curso en contra de derechos LGBTQI+ en países como EE. UU. (ACLU, 2023), mientras que Putin, líder de un régimen ya altamente represivo, directamente denunció la supuesta “ideología de género” prevalente en occidente en su discurso para la ceremonia de anexión

de territorios ucranianos (Reuters, 2022). Estos hechos han generado una situación de seguridad precaria para la comunidad LGBTQI+, lo que vuelve a grupos y asociaciones queer, como lo es CODII, actores críticos en este espacio.

CODII

CODII se encuentra en un periodo de crecimiento que comenzó a con la pandemia de Covid-19, registrando un número elevado de nuevos miembros en comparación a años semestres anteriores a esta. La relación puede verse desde dos distintos ángulos, fundamentalmente interconectados. Primero, la posibilidad que el confinamiento y la acompañante soledad impulsó la introspección y autodescubrimiento en personas hasta entonces no autoidentificadas como LGBTQI+, aunque la evidencia se mantiene anecdótica. Segundo, se conoce que las personas de la comunidad LGBTQI+, ya vulnerables a violencia, se enfrentaron a retos particularmente desafiantes, entre ellos el regresar a espacios inseguros y perder círculos de apoyo (Batty, 2019). CODII llena este nicho importante, proporcionando un espacio seguro dentro de la universidad para la libre expresión de sus miembros, además de ser una plataforma que amplifica las voces de personas históricamente subrepresentada.

Como parte de esta plataforma política, CODII ha logrado múltiples de sus metas, pero también ha embarcado en algunas iniciativas cuya implementación se ha visto demorada por los diversos factores, entre ellos la complejidad de la burocracia institucional, la carencia de recursos económicos, y la falta de participantes activos. Adicionalmente, existen amenazas externas al colectivo, como un grupo organizado de ultraderecha en la misma universidad.

Investigación de herramientas de los servicios

Como planteado anteriormente, las personas de la comunidad LGBTQI+ se enfrentan a situaciones de discriminación y violencia que ponen en peligro su bienestar. Por lo tanto,

reconocer las asimetrías presentes entre personas LGBTQI+ y no-LGBTQI+ es indispensable para la creación de servicios inclusivos.

Incluso, conlleva la misma importancia reconocer las necesidades específicas de los actores dentro de la misma comunidad LGBTQI+; evidentemente no es un monolito, y si esto no es considerado puede resultar en servicios que no se adapten a las personas que debió de tomar en cuenta.

Podcast

El podcast, como medio, ha alcanzado una gran popularidad, particularmente entre audiencias jóvenes (Statista, 2023). Considerando los objetivos de CODII, así como el fin de su colaboración con el Observatorio, el podcast presenta una oportunidad para promover la inclusión de personas LGBTQI+, resaltar y visibilizar esfuerzos en la lucha por derechos para la comunidad, así como destacar voces y perspectivas que no reciben comúnmente representación – todas estas demandas actuales de la comunidad.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico

Los siguientes conceptos muestran las relaciones que tiene el proyecto con la problemática que se aborda, además de incluir algunas palabras clave que nos permiten continuar con la investigación.

Generales

Identidad de género: Es la manera en la que cada persona siente su propia sexualidad independientemente del género biológico de la persona y de su orientación sexual. (Gobierno mexicano S. F.)

Expresión de género: Es la manifestación de tus comportamientos, manera de vestir y de expresarte percibida por todas las personas independientemente de ti. (Gobierno mexicano S. F.)

DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión): Se trata de un estándar que se estableció para ofrecer comunidades más diversificadas dentro de las empresas de todo el mundo con el objetivo de luchar contra la discriminación. (Mercer, S.F.; Unisys, S.F)

Diseño de servicios: Es una forma de hacer un mejor uso de los recursos de una empresa mediante el diseño y la aplicación de servicios que sean más amplios y que cumplan todas las necesidades diversidad de la comunidad que conforma dicha empresa. (Peñaranda, 2021)

Doble Diamante: Es una metodología de trabajo que está dividida en 4 etapas:

- Etapa 1 o “Descubrir”: En esta etapa se identifica el problema y las necesidades que se tienen que satisfacer, y mediante la exploración se deben encontrar hallazgos relevantes que nos ayuden a enfocar la solución.
- Etapa 2 o “Definir”: En esta etapa se analiza la información reunida en la fase anterior para sintetizarla y reducir las posibles soluciones que se acerquen más a lo que se necesita resolver.
- Etapa 3 o “Desarrollo”: En esta etapa se realiza la implementación de la solución y se realizan pruebas para comprobar si la solución si cumple con los requisitos del proyecto.
- Etapa 4 o “Entregar”: En esta etapa se realiza el despliegue de la solución o la entrega del producto al cliente para observar cómo se comporta en un ambiente de producción.

El objetivo de estas etapas es repetirse para que en cada iteración el proceso se haga cada vez más preciso y pulido. (Design Council, 2022)

Design Thinking: Es un pensamiento de diseño y es una metodología ágil de innovación centrada en el usuario, que consiste en integrar las necesidades de las personas y el uso de las nuevas tecnologías para encontrar las soluciones prácticas ante los problemas de las personas. (IEBS, 2021)

CODII

Colectivos: Es un grupo de personas, así como entidades, que comparten objetivos, problemas o intereses, los cuales están motivados a conseguir algún logro por un determinado objetivo común. (Economipedia, 2022)

Diversidad: Existencia de cosas variadas y distintas entre sí dentro de un determinado ámbito o espacio. Se refiere a aquello que es diverso, variado, múltiple, dispar o diferente. Hace alusión a la diferencia que puede haber entre personas, animales, grupos, cosas, opiniones, elecciones, entre muchas otras. (Concepto.de, s.f.)

Interseccionalidad: Es una categoría de análisis para referir los componentes que confluyen en un mismo caso, multiplicando las desventajas y discriminaciones, Permite contemplar los problemas desde una perspectiva integral, evitando simplificar las conclusiones y, por lo tanto, el abordaje de dicha realidad. (Inmujeres, s.f)

Inclusión: Es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades. (www.Incluyeme.com)

Voluntariado: Forma de ayuda social que consiste en ofrecer recursos humanos y materiales para un fin determinado. Consiste en realizar de forma altruista un trabajo que es necesario para una causa concreta. (ACNUR, 2020)

Discriminación: Tiene lugar cuando una persona no puede disfrutar de sus derechos humanos o de otros derechos legales en condiciones de igualdad con otras personas debido a una distinción injustificada que se establece en la política, la ley o el trato aplicados. (Amnesty, 2023)

Investigación de las herramientas de los servicios

Servicio: Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. (Economipedia, 2022)

Insights / Hallazgos: Es el punto clave en el que se define qué camino y a qué recursos se les va a dar la prioridad al momento de diseñar e implementar una solución. Es muy importante que se tenga especial cuidado al momento de definir los hallazgos más relevantes ya que cualquier error puede ocasionar problemas en el futuro. (40 de fiebre, 2020)

Difusión: Es la acción y efecto de difundir (propagar, divulgar o esparcir). Hace referencia a la comunicación extendida de un mensaje. (Definición.de, 2010)

Servicios Inclusivos: Son servicios que eliminan las barreras físicas y de comunicación para que las personas puedan acceder y beneficiarse en igualdad de condiciones que las demás personas. Para esto es posible aplicar algunas estrategias como el diseño universal, los ajustes razonables, la comunicación accesible y la empatía hacia los usuarios permitirán a diversidad de personas, acceder de forma independiente al servicio. (Snyder, 2022)

Empatía: La capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, la empatía nos permite ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra. Es una habilidad crucial que permite las relaciones sociales y profesionales, desarrolla la conciencia de uno mismo y contribuye a un mundo equitativo y pacífico. (UNODC, s.f)

Podcast

Podcast: Es una publicación de carácter digital y periódica, en formato de audio o video y que se puede descargar de internet o escuchar online. Permiten consumir información y entretenimiento mientras se realizan otras tareas. (El Español, 2020)

Redes Sociales: Son comunidades formadas por diferentes usuarios y organizaciones que se relacionan entre sí en plataformas de internet. Permiten romper la barrera geográfica, facilitando la mensajería instantánea, llamadas a través de internet o llamadas de video entre personas separadas por miles de kilómetros de distancia. (Economipedia, 2022)

Engagement: Es un efecto, una reacción, una conexión, una respuesta y/o una experiencia de los clientes, uno con el otro, con una empresa o con una marca. Es una conexión entre los consumidores y las organizaciones a través de diversas actividades de comunicación, establecidos por la organización o empresa. Mide las publicaciones compartidas, las interacciones y comentarios con los perfiles sociales. (Armetrics, 2021)

Estrategia (en redes sociales): Es la base sobre la cual se sustentan todas las acciones digitales de una empresa con respecto a su comunicación en redes sociales. Su objetivo es, crear contenido de calidad para los usuarios o consumidores y generar engagement con el público objetivo de la marca a través de publicaciones, campañas sociales ads e interacción con la comunidad. (Eleven Comunicación, 2019)

Instagram: Es una red social principalmente visual, donde un usuario puede publicar fotos y videos de corta duración, aplicarles efectos y también interactuar con las publicaciones de otras personas a través de comentarios y me gusta. Un usuario puede seguir a otro para poder acompañar sus publicaciones y sus actividades dentro de la red. El número de seguidores contribuye a la visibilidad del perfil.

En ella también se encuentran los famosos #hashtags, que sirven como buscadores de publicaciones, ayudan a segmentar a la audiencia. (Rock Content, 2022)

Reel (Instagram): Son videos cortos, de una duración que no supere los 60 segundos. En ellos se pueden incluir desde filtros, efectos y música. El video se puede publicar tanto en el feed como en stories o en la sección de reels. Los usuarios pueden reaccionar a los reels como si de otra publicación se tratase. Lo puede hacer tanto en forma de comentario como de like o compartiéndolo. (Armetrics, 2021)

Hashtag: Es un tipo de etiqueta o etiqueta de metadatos utilizado en los servicios de redes sociales y microblogging que hace que sea más fácil para los usuarios encontrar mensajes con un tema o contenido específico. Los usuarios crean y utilizan hashtags colocando el carácter almohadilla (o signo de numero) “#” delante de una palabra o frase sin espacios, ya sea en el texto principal de un mensaje o al final. (Arimetrics, 2021)

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto

Descripción del proyecto

- **Difusión del Protocolo de Atención a la Violencia de Género**

La solución ideada consiste en una campaña informativa dedicada a la divulgación de los resultados del informe anual de la Comisión para atender asuntos de Género en ITESO.

Dicha campaña emplearía distintos medios de comunicación, incluyendo:

- Redes sociales institucionales
- Correo institucional
- Instalaciones del campus, como mupis.
- Anuncios de profesores

Esta campaña contribuirá a la divulgación del protocolo de atención a la violencia de género en sí mismo. Además, compartir los resultados del informe podrá generar confianza en la comunidad universitaria sobre su seguridad, funcionalidad, y eficacia.

La propuesta se desarrolló utilizando la metodología del doble diamante, la cual es constituida cuatro etapas.

1. Descubrir: Se busca entender la problemática a través de la investigación y la interacción con el usuario.

2. Definir: El conocimiento adquirido en la primera fase se utiliza para generar insights y así (re)plantear la problemática.
3. Desarrollar: Se conforma por el desarrollo de propuestas de solución y su validación.
4. Entregar: Es la implementación real de la propuesta de solución.

Plan de trabajo

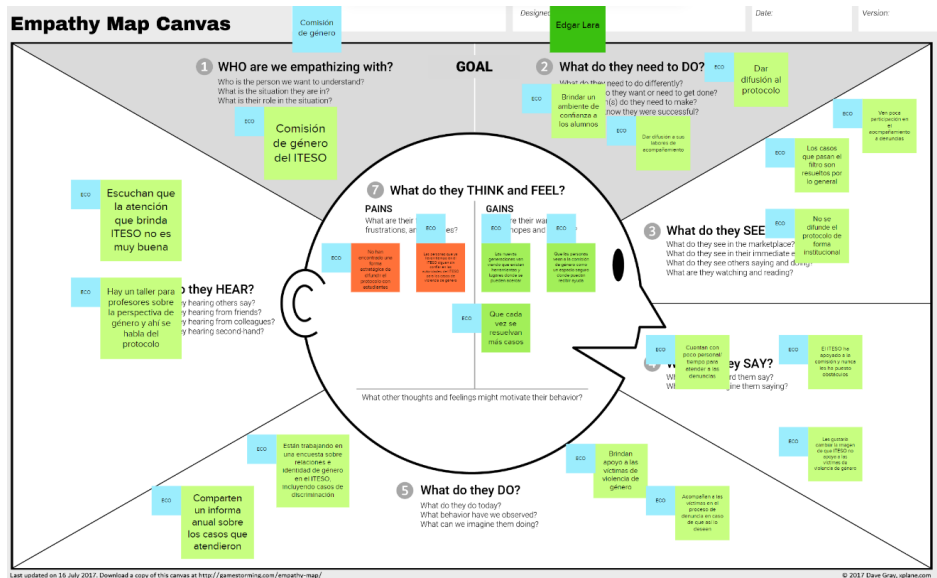
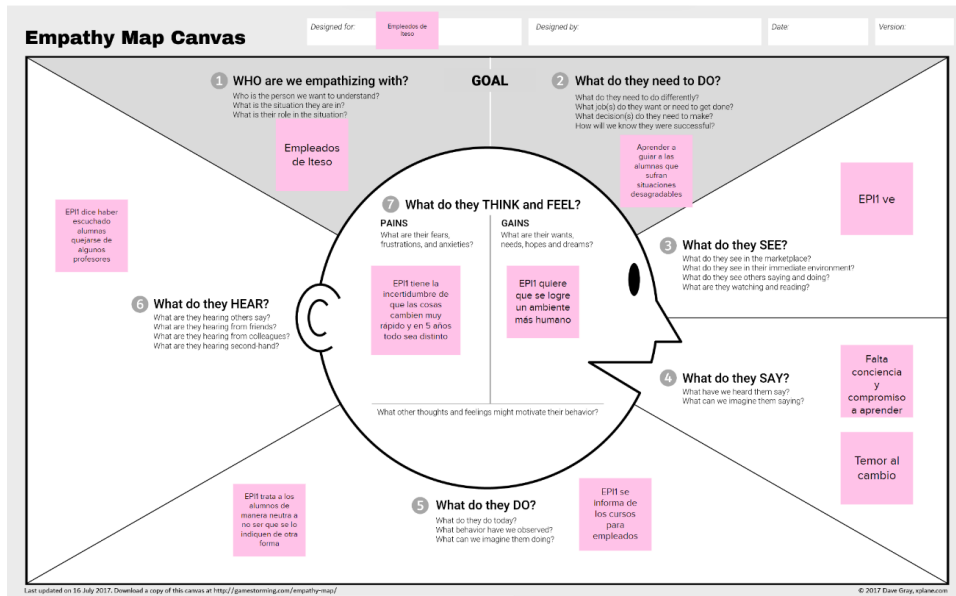
- **Difusión de Protocolo de Atención a la Violencia de Género**
 - ***Las actividades que se consideran: profesionales, técnicas, operativas u otr***
 - Hablar con Comisión de Género
 - Reunión con Gabi (CODII)
 - Realizar formularios para la comunidad universitaria
 - Crear una estrategia de difusión para el protocolo
 - Crear una estrategia de difusión para el reporte anual
 - Difusión en canales oportunos (Formatos físicos y digitales)
 - ***Recursos necesarios: humanos, materiales, económicos, tecnológicos, tiempos.***
 - Investigaciones cualitativas y cuantitativas
 - Uso de plataformas digitales para la investigación y difusión
 - Personal del ITESO
 - Personal de la comisión de género del ITESO
 - Alumnos del ITESO
 - Miembros de CODII
 - ***Fechas previstas: de reuniones de los equipos y/o asesorías con el profesor, o bien con otras personas, durante el desarrollo del Proyecto.***
 - 27 de marzo, segunda entrevista con la Comisión de Género
 - 28 de marzo, reunión con CODII

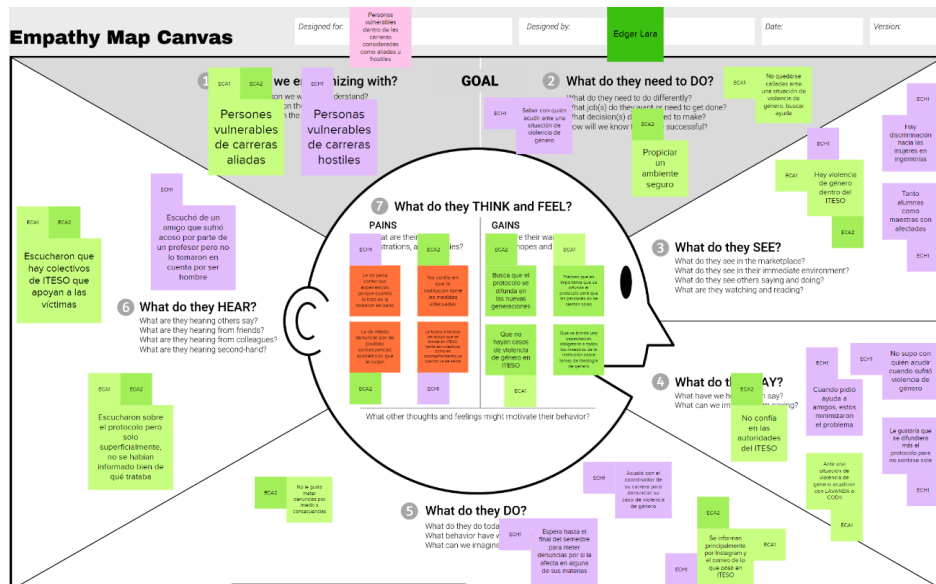
- **Podcast**

- ***Las actividades que se consideran: profesionales, técnicas, operativas u otra***
 - Formularios para testimonios
 - Investigación cualitativa
 - Investigación del contexto del tema
- ***Recursos necesarios:***
 - Computadoras
 - Aulas del ITESO
 - Estudiantes de PAP Observatorio de Servicios e Innovación
 - Equipo de grabación del ITESO
 - Cámaras
- ***Fechas previstas: de reuniones de los equipos y/o asesorías con el profesor, o bien con otras personas, durante el desarrollo del Proyecto.***
 - Terminar de estructurar el guion (28 febrero)
 - Investigar (28 febrero)
 - Contactar personas relevantes (de ser posible) (28 febrero)
 - Definir Tiempos (22 febrero)
 - Ensayar (grabación de audio) (7 de marzo)
 - Reestructurar tiempos del guion (en caso de ser necesario)
 - Apartar cabina (10 de abril)
 - Grabar (11 de abril)
 - Editar (14 y 15 de abril)
 - Revisión (24 de abril)
 - Difusión (24 de abril, depende de cuando comience a salir)

- **Investigación de las herramientas de los servicios**

- ***Las actividades que se consideran: profesionales, técnicas, operativas u otra***
 - Investigación por equipos de las herramientas, manuales o toolkits por medio de términos clave

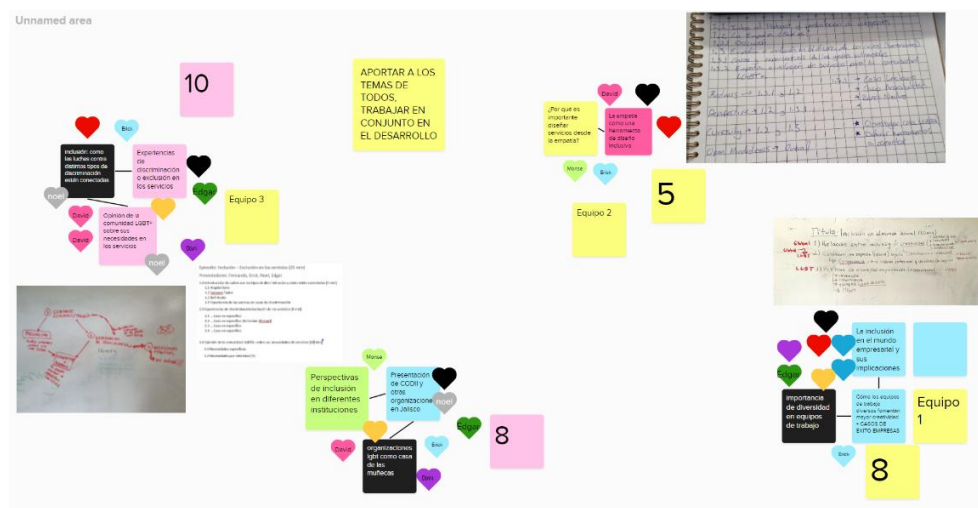




- Con la información obtenida se estableció una propuesta para la solución del proyecto, la cual consiste en la difusión del informe anual de la Comisión de Género
- Se definieron los pasos a seguir para validar la hipótesis y propuesta establecida

• Podcast

- Se definieron los temas a tratar en el podcast por medio de una votación en mural y se repartieron a los equipos



- Se definió un plan para la publicación de cada episodio, incluyendo la investigación previa, renta de material, etc.

- Se elaboró un guion general para el episodio del podcast
- Mediante la investigación en diversas fuentes se complementó el guion, definiendo todos los temas de que se hablarán y estimando el tiempo que tomará cada uno

- **Investigación**

- En un padlet se documentaron diversas herramientas que podrían ser útiles, encontradas por medio de una investigación preliminar



- Se realizó una investigación de 100 fuentes en total (a este equipo le correspondieron 40), mediante la búsqueda de frases clave en la red
- Se realizó una descripción extensa de cada fuente encontrada, así como una clasificación del tipo de recurso del que se tratase
- Se evaluó cada recurso con una escala del 0 al 3

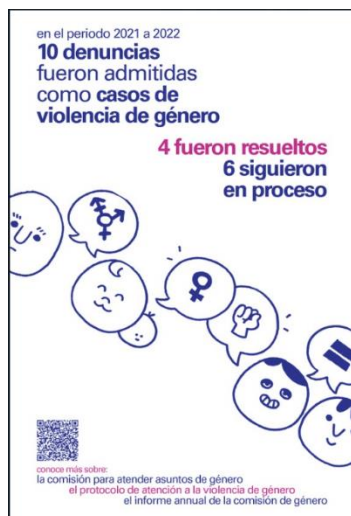
Item (enlace)	Categoría	Si colocas "etno", debes sustentar por qué lo estás conservando	Nombre del material	Autor o autores (puede ser un individuo o una organización)	Descripción extensa del material	Evalúa su relevancia para nuestro proyecto del 1 al 3
https://gdvco.com/diversity-equity-and-inclusi...	Metodología o pasos a seguir		Diversity, equity and inclusion in the design of digital services - how to get started	Michelle Sahai Estime (DOFORE)	Una serie de 5 tips para poder realizar un diseño de servicios más inclusivos, como lo podría ser el permitir que las minorías puedan participar fácilmente en la investigación que se requiere hacer.	1 relevancia pero no de los más int...
https://mi-tools.eu/the-inclusive-design-guide/	Metodología o pasos a seguir		The Inclusive Design Guide	RRI Tools	Es una guía para realizar un diseño (tanto digital como de servicios) más inclusivo. Se divide en 4 partes: Insights, Practices, Tools y Activities. Dentro de la guía también se ofrecen todos los recursos necesarios para realizar las actividades. Explicación de la importancia del diseño inclusivo y ejemplos donde otras organizaciones han aplicado el diseño inclusivo.	3 relevancia alta
https://sportsotland.org.uk/equality-diversity/	Casos o ejemplos		Inclusive design	Sportsotland	Es una publicación donde se hace énfasis en la importancia de diseñar pensando en la diversidad y cómo eso nos beneficia a todos. Da ejemplos de productos que se han sacado y cómo fueron evolucionando para ser más inclusivos o como productos que se hicieron pensando en una minoría en específico terminaron beneficiando a más personas.	3 relevancia alta
https://uxdesign.cc/designing-for-diversity-city/	Casos o ejemplos		Designing for diversity	Kate Saunders (Medium)	Es una publicación donde se hace énfasis en la importancia de diseñar pensando en la diversidad y cómo eso nos beneficia a todos. Da ejemplos de productos que se han sacado y cómo fueron evolucionando para ser más inclusivos o como productos que se hicieron pensando en una minoría en específico terminaron beneficiando a más personas.	2 relevancia media
https://www.microsoft.com/design/inclusive/	Toolkits / herramientas		Inclusive Design	Microsoft	Conjunto de manuales y herramientas propuestas por Microsoft para apoyar al diseño inclusivo. Dentro de los recursos encontramos un manual introductorio al diseño inclusivo así como unas tarjetas con actividades que fomentan el pensamiento creativo e inclusivo.	3 relevancia alta

3. Resultados del trabajo profesional

Proyecto de diseño de servicios con CODII

A partir de los resultados obtenidos en la primera iteración, que culminó con la definición del proyecto de difusión del Informe Anual de la Comisión de Género, se elaboró un plan de trabajo en el cual se establecieron los medios para validar y llevar a cabo esta propuesta.

Se llevó a cabo una sesión con los miembros de CODII para recopilar su retroalimentación sobre la propuesta y definir la estrategia de difusión del informe a través de carteles llamativos, que generen interés en aquellos que los vean y los motive a informarse sobre el informe y, en consecuencia, sobre el protocolo.



Se llevó a cabo una encuesta dirigida a la comunidad del ITESO con el objetivo de recopilar opiniones sobre el cartel y evaluar su impacto.

Adicionalmente, se realizaron dos entrevistas a estudiantes de carreras consideradas como hostiles y aliadas por CODII, con el fin de validar la idea de difundir el Informe Anual de la Comisión de Género.

Gracias a los resultados obtenidos de estas herramientas de recopilación de información, se pudo obtener una visión general de las opiniones sobre el informe y el cartel. Algunos aspectos mencionados fueron la sugerencia de agregar más información al protocolo, evitar polarizaciones o binarismos, y la solicitud de conocer más detalles sobre el protocolo, entre otros.

Investigación de las herramientas para la inclusión en los servicios

Realizamos una búsqueda exhaustiva de herramientas para la inclusión de servicios, identificando un total de 100 enlaces. Dentro de estos, encontramos 40 enlaces que abordaban la inclusión para diversos grupos en situación de desventaja social. Organizamos estos enlaces en categorías como "Metodologías o pasos a seguir", "Casos o ejemplos" y "Toolkits", distribuyéndolos de manera equilibrada.

Cada enlace fue evaluado en función de su relevancia para nuestra investigación y se elaboró un resumen de la información encontrada. Posteriormente, realizamos una integración y separación de los enlaces, registrándolos según su temática para concentrar la información de manera efectiva.

Continuamos la investigación de herramientas llevando a cabo un segundo filtro. En esta etapa, nuestro equipo tuvo la oportunidad de revisar los enlaces seleccionados en el primer filtro y examinar la información obtenida con mayor detalle. Aplicamos un enfoque riguroso y específico, considerando como criterio principal la pertinencia de las herramientas en relación a la comunidad LGBTQ+. Una vez completada esta revisión, volvimos a evaluar la relevancia de la información de cada enlace en función de su importancia para nuestra investigación.

Además, incorporamos una frase que podría ser utilizada como recurso para publicaciones en redes sociales (Facebook, Instagram) como parte del Observatorio de Servicios e Innovación.

Podcast

Realizamos una exhaustiva investigación de los temas definidos durante la continuación del Podcast, que tuvo lugar en la iteración anterior del observatorio. Iniciamos con una lluvia de ideas para delimitar los temas relevantes, descartando aquellos que no eran tan pertinentes. Posteriormente, nos pusimos en contacto con personas que podrían brindar información relevante sobre la inclusión y la comunidad LGBT dentro de nuestra propia comunidad universitaria.

Una vez definidos los temas, cada equipo se dedicó a idear un guion. En nuestro caso, nos centramos en la inclusión, exclusión y abusos en general, abordando casos públicos en los que se ha presentado cualquier tipo de abuso, incluso en empresas donde existe abuso interno.

Con todos los aspectos definidos, procedimos a realizar pruebas de grabación para ajustarnos al tiempo establecido y mejorar aún más la comunicación entre los miembros del equipo. Realizamos ajustes en los tiempos y en el contenido para utilizar el tiempo de manera eficiente.

La grabación del episodio se llevó a cabo en las instalaciones de la institución, utilizando las cabinas de grabación, los micrófonos y el equipo de audio disponibles. Si bien seguimos el guion que creamos, nos esforzamos por lograr una conversación fluida y natural, evitando que pareciera una entrevista preparada. Fue una experiencia enriquecedora para todos nosotros, ya que fue la primera vez que grabamos un podcast de manera tan profesional.

4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto

- Aprendizajes profesionales

Fernanda Monserrat:

Durante el proyecto, pude aplicar mis habilidades de comunicación en la creación de soluciones que implicaban procesos de comunicación. También adquirí la capacidad de analizar investigaciones dirigidas por el equipo y la clase en general. Desde la perspectiva de la publicidad, la comunicación y el trabajo colaborativo, comprendí la importancia del diseño y las herramientas disponibles para abordar diversas situaciones y necesidades, especialmente en temas de inclusión. Aprendí que a menudo carecemos de conocimiento sobre las herramientas necesarias para desarrollar soluciones creativas e innovadoras que tengan un impacto significativo en la sociedad. Estas herramientas nos ayudan a descartar opciones innecesarias y explorar nuevas posibilidades. El trabajo colaborativo me permitió apreciar la diversidad de carreras y perspectivas en el equipo, lo cual nos brindó diferentes enfoques para abordar problemas. Me enfrenté a las necesidades reales de diversos grupos sociales y empresas, comprendiendo que no hay un solo enfoque o solución. La apertura al diálogo, la generación de ideas y la creación de soluciones desde diversas áreas resultó ser la mejor manera de resolver problemas a lo largo de mi carrera, y sé que esto será valioso para mi futuro.

Erick Gamboa:

Durante el proyecto, he adquirido y desarrollado diversas habilidades que abarcan desde el conocimiento de temas de inclusión hasta la capacidad de trabajar en equipo y de manera colaborativa con personas de diferentes disciplinas y contextos. Aproveché las diversas perspectivas y puntos de vista que cada miembro del equipo aportaba. Además, adquirí la habilidad de comunicarme eficazmente con mis compañeros, respetando la diversidad lingüística y cultural, y utilizando las herramientas adecuadas para el diseño de servicios inclusivos. Estas habilidades son especialmente valiosas para mi perfil como ingeniero en sistemas, ya que nunca había tenido la oportunidad de desarrollarlas antes. Ahora me

siento mucho más preparado para trabajar y crear un ambiente seguro y colaborativo con mis compañeros de trabajo.

Noel Ochoa:

Unirme al equipo del PAP me ha permitido desarrollar una visión amplia de las metodologías y herramientas del diseño de servicios, tanto en esta área específica como en el campo general del diseño. Durante mi participación en el proyecto, me he enfocado en fortalecer mis conocimientos en Design Thinking y las técnicas de investigación utilizadas en la fase inicial de los proyectos de diseño. Además, he adquirido nuevas habilidades en la generación de ideas y soluciones, aplicando enfoques innovadores. En resumen, el PAP ha ampliado mis conocimientos y me ha brindado la oportunidad de explorar el diseño de servicios, un área en la que puedo desarrollarme en el futuro junto con mis conocimientos universitarios.

Edgar Lara

En el observatorio, desarrollamos actividades en diversas áreas, no solo en el diseño. Durante el proyecto, mejoré mis habilidades de comunicación al interactuar con personas de diferentes perfiles y crear un ambiente de confianza en las conversaciones y entrevistas. En esta iteración del PAP, pude comprender las primeras etapas del proceso de diseño conocido como el "doble diamante". A diferencia de la vez anterior, tuve la oportunidad de identificar un problema, realizar la investigación necesaria y pasar a las etapas de generación de ideas y prototipado. Esto me permitió utilizar herramientas y métodos nuevos, como el Mapa de Empatía y el "How Might We".

Trabajar con un colectivo diverso como CODII me proporcionó un valioso aprendizaje en temas de inclusión, tanto en el diseño de servicios como en mi vida diaria.

- Aprendizajes sociales

En equipo:

El proyecto se centró en la inclusión y la difusión del protocolo de denuncias, logrando un impacto social positivo en la comunidad universitaria. Mediante la investigación y el análisis grupal, adquirimos habilidades para planificar y dirigir el proyecto, estableciendo objetivos claros y trabajando por el bienestar social. Constantemente evaluamos los recursos e información obtenidos para tomar decisiones que fomentaran el aprendizaje colaborativo y el uso de herramientas diversas para abordar las necesidades de las personas involucradas. Nuestra atención se centró en crear una campaña de sensibilización para difundir el protocolo de denuncias. Realizamos encuestas y diseñamos un cartel para informar a la comunidad universitaria sobre su existencia, proporcionando mayor seguridad a estudiantes, profesores y personal. Nuestro principal objetivo fue convertir el campus en un espacio seguro para todos. Además, a través de encuestas y entrevistas, pudimos comprender los problemas que enfrenta la comunidad LGBT+ en la institución, identificando sus necesidades, preocupaciones y la forma en que podemos brindarles apoyo.

- Aprendizajes éticos

En equipo:

Consideramos que las decisiones que tomamos en equipo a lo largo del semestre se basaron en el propósito de crear una solución eficaz y con un verdadero impacto en la problemática planteada. Reconocemos que esta problemática está entrelazada con una red compleja de factores sociales, culturales e históricos, lo que la convierte en un tema difícil y delicado. Sin embargo, esto resalta la importancia de abordarlo desde nuestra posición como parte del cuerpo estudiantil. Creemos firmemente que, al participar activamente en el desarrollo de un proyecto social, nos comprometemos a contribuir a la construcción de una universidad con equidad, que permita el desarrollo igualitario de toda la comunidad.

Además, esto puede tener un impacto más amplio en el contexto social en general a través de nuestros vínculos tanto profesionales como personales.

Fernanda Monserrat:

Basándome en el contexto, las decisiones que tomamos se basaron en mi conocimiento previo. Aunque esto forma parte del diseño de servicios para el beneficio de una organización o colectivo, también se consideró el bienestar y los derechos de los estudiantes, pensando en la comunidad universitaria en su conjunto. Gracias a mis aprendizajes previos, pude agilizar el proceso de toma de decisiones y análisis, con el objetivo de apoyar a la comunidad universitaria. Siempre busco la justicia y considero los temas sociales importantes. Me gustaría ayudar a más personas en diferentes situaciones desde mi área profesional, adaptando los servicios a sus necesidades. Especialmente, me preocupa la calidad de atención que reciben las personas mayores en mi entorno. Aunque aún no he definido mi papel en la sociedad laboral y me interesan varias áreas, siempre valoraré la importancia del servicio y lo aplicaré en mis futuros proyectos, independientemente del campo en el que trabaje.

Erick Gamboa:

Durante este proyecto, una de las decisiones más difíciles fue seleccionar los temas clave para abordar de manera eficiente el problema de inclusión al que nos enfrentamos. Consideramos la amplia gama de herramientas disponibles para el diseño de servicios y cómo podríamos utilizarlas para crear entornos inclusivos en los ámbitos educativos, sociales y laborales. A medida que avanzábamos, también tuvimos que ajustar y refinar los objetivos del proyecto. La investigación y la aplicación de herramientas nos brindaron nueva información que nos ayudó a comprender aspectos que inicialmente no habíamos considerado. Este proceso de investigación y aprendizaje es de gran importancia para mí, ya que considero fundamental tener la capacidad de abordar la recopilación de requisitos, realizar investigaciones exhaustivas, filtrar la información y comprender a fondo los temas para llegar a soluciones efectivas. Esto me motiva a seguir preparándome e investigando sobre los temas relevantes para mi trabajo, mi carrera e incluso mis intereses personales.

Noel Ochoa:

En mi opinión, la elección del tema o problemática para este período en el PAP aborda uno de los aspectos más importantes que todo profesional debe considerar: ¿Quién se beneficia de nuestro trabajo? ¿Cuál es su verdadero impacto y propósito?

Desde el principio, me atrajo formar parte del PAP por dos motivos que están interconectados: la importancia de la lucha por la liberación LGBT+ y la necesidad de la acción colectiva para alcanzar objetivos comunes. Como estudiantes y profesionales, es fundamental destacar la importancia de la solidaridad y trabajar hacia una sociedad más justa, brindando apoyo desde nuestra propia profesión.

Edgar Lara:

Durante el desarrollo de las actividades, me enfrenté a situaciones complicadas al tratar temas sensibles y tuve que ser cuidadoso en mi expresión con los miembros de CODII y las personas entrevistadas. Decidí mantener informada a la Comisión de Género sobre los avances, lo cual resultó fructífero al compartir los resultados de las encuestas y entrevistas, y la propuesta de solución. Esto permitió informar a la comisión sobre la opinión general de los estudiantes respecto al Protocolo de acompañamiento a denuncias de ITESO y el Informe anual de la Comisión de Género.

La empatía jugó un papel fundamental al establecer un vínculo con las personas entrevistadas, quienes compartieron abiertamente sus experiencias. Transmitirles que no están solas y cuentan con apoyo fue gratificante. Al compartir los avances con el colectivo, generó una reacción muy positiva y comentarios sobre cómo las actividades y el proyecto les dieron ideas para mejorar. Esto me hace sentir que el proyecto tiene un impacto real, tanto a corto como a largo plazo.

- Aprendizajes en lo personal

Fernanda Monserrat:

Siento que hay muchas cosas que me hicieron sentirme cómoda conmigo misma durante el desarrollo de este proyecto, desde el equipo con el que tuve el placer de trabajar, las personas con las que me acerqué para obtener información, comprendí que probablemente no sea yo al 100% pero, generar ideas tangibles y alcanzables (no como en mi carrera) es más satisfactorio que solo hacer un planteamiento de una problemática.

Desde el punto de la sociedad, me parece que siempre hemos visto a la sociedad con ojos diferentes, desde lo capitalista hasta lo “inclusivo y vulnerable” pero no se ahonda en realidad en las distintas problemáticas que existen alrededor de ese problema específicamente. La forma de interactuar con la sociedad, de saber cómo dirigirse a ellos y de cómo involucrarte con ellos sin meterse en el grupo, es una experiencia bastante agradable y te hace ver las cosas desde otro punto de perspectiva que no sabrías si solo haces una investigación a medias. De esta forma entendí que la sociedad es un organismo que no trabaja en la individualidad, sino que es un conjunto de pensamientos, ideas y acciones que trabajan desigual. Y no podemos hacer que todos piensen o actúen según un régimen ideológico específico porque nadie piensa, siente o ve las cosas de esa manera.

Para mi proyecto de vida pude ver que hay muchas cosas que tengo que atender antes de comenzar a formar mi proyecto y ahora sé de qué forma abordarlo. Fue una experiencia interesante.

Erick Gamboa:

El PAP ha transformado por completo mis principios éticos y mi compromiso para construir una sociedad más justa e inclusiva. He aprendido a comunicarme de manera más efectiva para trabajar en equipo, resolver problemas con creatividad y atender las necesidades e intereses de mi comunidad. También he comprendido la importancia de participar en

actividades sociales que benefician a la comunidad, y cómo esto puede impactar mi visión de la vida en general, motivándome a continuar investigando sobre estos temas de interés.

Noel Ochoa:

Considero que haber formado parte del equipo del PAP en este curso y establecer vínculos con los miembros de CODII y otras organizaciones LGBTQ+ fuera de la universidad, como CODISE y el Museo de la Memoria LGBTQ+, me ha permitido adquirir una mayor comprensión del contexto actual e histórico de la comunidad LGBTQ+ en el occidente del país. Como mencioné anteriormente, considero que la creación de acciones solidarias es de vital importancia para fomentar comunidades prósperas, lo cual me impulsa a conectar con las personas de mi entorno y atender las necesidades colectivas de manera efectiva.

Edgar Lara:

Podría decirse que mi experiencia en esta iteración del PAP me ha abierto los ojos, ya que antes me consideraba bastante ignorante en temas de inclusión, diversidad y la comunidad LGBTQ+. A través del material revisado y las actividades realizadas, he aprendido a ser más inclusivo, incluso en acciones pequeñas como preguntar los pronombres de las personas para dirigirme a ellas de manera adecuada y utilizar el lenguaje inclusivo. Aunque me resulta difícil debido a que no estoy acostumbrado, estoy haciendo un esfuerzo gradual para incorporarlo en mi forma de hablar. Las visitas a CODISE y las reuniones con CODII me han brindado una idea de la lucha que la comunidad ha enfrentado y los desafíos actuales a los que se enfrentan. Ha sido una experiencia enriquecedora que me ha permitido desarrollar empatía y ser más inclusivo, con una mentalidad abierta hacia la diversidad.

5. Conclusiones

Diseño de servicios (CODII)

Durante este sprint, nos enfocamos en crear soluciones de diseño de servicios que satisfagan eficientemente las necesidades de los usuarios, considerando su diversidad en capacidades, preferencias y situaciones individuales. Esto requiere

replantear la accesibilidad de los servicios actuales y adaptarlos para eliminar barreras físicas y de comunicación. En lugar de difundir únicamente el Protocolo de Acompañamiento de Denuncias, decidimos utilizar el informe anual presentado por la Comisión de Género en ITESO para aumentar la confianza en su eficacia. Esta decisión nos permitió explorar nuevos puntos de vista y opiniones.

Concluimos que los carteles serían una herramienta efectiva para difundir el informe y el protocolo. Recibimos valiosos comentarios durante la etapa de validación, los cuales compartimos con la directora de la Comisión de Género, quien mostró entusiasmo en aplicar las mejoras en la próxima edición del informe.

Un logro significativo fue generar conciencia sobre el protocolo y el apoyo brindado por CODII entre las personas entrevistadas.

Cosas que quedan pendiente para una futura iteración o para consideración de CODII:

Debido a limitaciones de tiempo, no fue posible desarrollar más prototipos. Quedan pendientes la creación de diferentes carteles y medios audiovisuales que utilicen datos del informe como gancho para su difusión, procurando que en el contenido se invite a divulgar la existencia del protocolo y sus casos de uso. También es necesario ponerse en contacto con Comisión de Género de ITESO para la elaboración de estos recursos, que la comisión cuenta con un equipo dedicado para la generación de contenido.

En caso de que el observatorio retome el proyecto, es importante el realizar el prototipado de los medios audiovisuales que se difundirán en el correo y en redes sociales, con la finalidad de poder validarlos con los usuarios y realizar cambios en caso de ser necesario.

Investigación de herramientas de los servicios

Durante la primera etapa de investigación, realizamos una exploración inicial para determinar si las herramientas de servicios existentes eran inclusivas. Sin embargo, encontramos que estas herramientas no consideraban los diferentes contextos y situaciones, enfocándose únicamente en solucionar problemas de manera general. Como resultado, casi ninguna de estas herramientas estaba diseñada específicamente para la inclusión, lo que generaba barreras que limitaban la participación de todos los usuarios. Con base en los resultados obtenidos, procedimos a realizar un segundo filtro, descartando las herramientas que consideramos menos relevantes. Nos enfocamos en unas pocas herramientas que ayudarían a los diseñadores de servicios a crear diseños inclusivos.

Una vez que obtuvimos estas herramientas y las analizamos desde la perspectiva de la inclusión, realizamos un esquema de relevancia, que incluía descripciones y la importancia de cada herramienta. También proporcionamos información sobre quién las diseñó y cuándo fueron creadas. Posteriormente, creamos una serie de publicaciones para Instagram en las que argumentamos sobre el valor de estas herramientas, e incluimos un "Call to Action" que animaba a los usuarios a interactuar directamente con cada herramienta.

Podcast

El uso del podcast como medio de difusión y comunicación tiene numerosos beneficios que lo convierten en una herramienta poderosa en el mundo actual. Los podcasts ofrecen una forma accesible y conveniente para que las personas accedan a información y contenido valioso en cualquier momento y lugar. Además, son una excelente manera de llegar a audiencias específicas y establecer conexiones auténticas y significativas con ellas. Los podcasts también brindan una creatividad y flexibilidad ilimitadas en la producción y distribución de contenido, lo que significa que pueden utilizarse en diversos contextos y con diversos propósitos.

La realización de este proyecto nos permitió adquirir conocimiento sobre el tema que abordamos, que se centró en casos de inclusión y exclusión en los servicios. Pudimos explorar casos específicos en diversas áreas, lo cual condujo a una enriquecedora conversación en el estudio, donde se expusieron los temas y se resaltó la importancia de que los espacios más inclusivos fomenten la inclusión de las personas. Fue una experiencia sumamente enriquecedora en la que tuvimos la oportunidad de compartir y difundir nuestras experiencias, aprovechando nuestras habilidades creativas y la flexibilidad del formato para que sea fácil de consumir y se pueda reproducir en cualquier dispositivo.

6. Bibliografía

Microsoft. (s.f.). *Inclusive Design*. Microsoft: <https://www.microsoft.com/design/inclusive/>

Voss, J. (9 de Marzo de 2020). *Biased by design*. Medium: <https://medium.com/queer-design-club/biased-by-design-12910c2a36dd>

Encuesta Nacional sobre Diversidad Sexual y de Género (ENDISEG). (2021). INEGI: <https://www.inegi.org.mx/tablerosestadisticos/lgbti/>

Barragán, A. (28 de Junio de 2020). *Radiografía de los derechos de las personas trans en México: “Nuestra utopía es llegar a viejas”*. Verne: https://verne.elpais.com/verne/2020/06/28/mexico/1593358995_407620.html

Mapping Attacks on LGBTQ Rights in U.S. State Legislature. (2023). ACLU: <https://www.aclu.org/legislative-attacks-on-lgbtq-rights>

Batty, D. (5 de Agosto de 2020). *Lockdown having 'pernicious impact' on LGBT community's mental health*. The Guardian: <https://www.theguardian.com/society/2020/aug/05/lockdown-having-pernicious-impact-on-lgbt-communitys-mental-health>

Morales, F. C. (2022, 24 noviembre). Colectivo. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/colectivo.html>

Diversidad - Qué es, concepto, tipos e importancia. (s. f.). Concepto.
<https://concepto.de/que-es-diversidad/>

Interseccionalidad. (s. f.). Inmujeres.
<https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario/terminos/interseccionalidad>

A. (2021, 22 junio). ¿Qué es la inclusión? Incluyeme.com. <https://www.incluyeme.com/que-es-la-inclusion-2/>

Español, A. C. (2020, 16 noviembre). Voluntariado: definición y oportunidades. ACNUR.
<https://eacnur.org/blog/voluntariado-definicion-oportunidades/>

Amnistía Internacional. (2023, 18 enero). Discriminación.
<https://www.amnesty.org/es/what-we-do/discrimination/>

Sotomayor, S. G. (2022, 9 marzo). ¿Qué es design thinking? Thinking for Innovation.
<https://www.iebschool.com/blog/design-thinking-agile-scrum/>

Galán, J. S. (2022, 24 noviembre). Servicio. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Pérez Porto, J., Gardey, A. (30 de junio de 2010). Definición de difusión - Qué es, Significado y Concepto. <https://definicion.de/difusion/>

Snyder, V. (2022, 12 abril). ¿Qué es el servicio al cliente inclusivo y por qué es importante? Conoce la Guía de Servicio Inclusivo para Personas con Discapacidad. Energía para el Futuro.
<https://blogs.iadb.org/energia/es/que-es-el-servicio-al-cliente-inclusivo-y-por-que-es-importante-conoce-la-guia-de-servicio-inclusivo-para-personas-con-discapacidad/>

La Ciencia de la Empatía. (s. f.). Naciones Unidas: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/empathy.html>

Funes, A. (2020, 22 enero). Qué es un podcast: definición y funcionamiento. El español. https://www.elespanol.com/como/podcast-definicion-funcionamiento/461204772_0.html

Peiró, R. (2022, 24 noviembre). Redes sociales. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/redes-sociales.html>

Urrutia, D. (2021, 6 agosto). Qué es Engagement - Definición, significado y ejemplos. Arimetrics. <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/engagement>

E. (2019, 26 junio). Estrategia de Redes Sociales. Eleven Comunicación. <https://www.elevencomunicacion.com/estrategia-de-redes-sociales/>

Aguilar, A. (2022, 18 mayo). Instagram: ¡conoce todo sobre esta red social! rock content. <https://rockcontent.com/es/blog/instagram/>

Calero, V. (2022, 26 diciembre). Qué es Reel | Definición, Significado y Ejemplos. Arimetrics. <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/reel>

Qué es Hashtag. (2021, 16 noviembre). Arimetrics. <https://www.arimetrics.com/glosario-digital/hashtag>

Gobierno mexicano (S.F). ¿Qué es la identidad de género? <https://www.gob.mx/segob/articulos/que-es-la-identidad-de-genero>

Unisys (S.F). ¿Qué es DEI? Diversidad, igualdad e inclusión. <https://www.unisys.com/es/glossary/dei/>

Mercer. (SF.). Diversidad, Equidad e Inclusión. <https://www.latam.mercer.com/our-thinking/dei.html>

Design Council (2022, 16 mayo). Design methods for developing services.

<https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/resources/design-methods-developing-services/>

Peñaranda, D. (2021, 14 diciembre). ¿Qué es Diseño de Servicios? - Diseño UX en Español -

Daniela Peñaranda. Medium. <https://medium.com/uxenespanol/qu%C3%A9-es-dise%C3%B1o-de-servicios-3a61376b81b9>

40 de fiebre. (2020, 24 abril). ¿Qué es un insight? - Diccionario de Marketing.

<https://www.40defiebre.com/que-es/insight>