



Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

Estrategia comunicativa transmedia para contribuir con la visibilización de los procesos de memoria histórica de la Unión de Costureros del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación de Bogotá

Proyecto de Grado
Brian Orlando Pulido Sanabria

Bogotá D. C., 2019

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

Estrategia comunicativa transmedia para contribuir con la visibilización de los procesos de memoria histórica de la Unión de Costureros del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación de Bogotá

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

Diseñador Digital y Multimedia

Director (a):

Andrés Felipe Parra

Sandra Uribe Pérez

Línea(s) de énfasis:

Productos audiovisuales

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Facultad de Ingeniería y Arquitectura
Programa de Diseño Digital y Multimedia
Bogotá D. C., 2019

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

Aval del Proyecto

Firma del Director(a) de proyecto de grado

Firmas de los jurados

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar



Bogotá D. C., febrero de 2019

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca respeta los conceptos académicos emitidos por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura a través de sus proyectos de investigación y no se hace responsable de su contenido.

Las ideas expresadas en los citados trabajos no constituyen compromiso institucional y son responsabilidad exclusiva de cada autor.

Atentamente,

FABIO CORREDOR SÁNCHEZ
Decano Facultad de Ingeniería y Arquitectura

BRIAN ORLANDO PULIDO SANABRIA
Estudiante



ÉTICA, SERVICIO Y SABER

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

Dedicatoria

A las historias, encuentros, carreras, miradas, y todo lo que pasó antes de llegar al lugar soñado, a mi familia, a mi universidad y a todas las personas que pasaron por mi vida en esta gran etapa.

Agradecimientos

Encontrar apoyo y disposición de quienes más han vivido es muy gratificante. Gracias de corazón a Doña Virgelina y a todos los miembros del costurero del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación.

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

*“Lo que decidas hacer, asegúrate que te haga muy feliz”
María del Carmen Sanabria Céspedes*

Resumen

El conflicto armado en Colombia dejó 220.000 personas asesinadas, 25.000 desaparecidas y 4.744.046 desplazadas en los últimos 60 años, según el informe “¡Basta ya!”, realizado por el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH). Ante el panorama actual relacionado con el proceso de paz, se abre la posibilidad de avanzar en un proceso de posconflicto, lo cual implica un ejercicio de memoria histórica.

Partiendo de esto, el proyecto “Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar” busca visibilizar, a través de un producto de diseño, los procesos de construcción de memoria histórica de las víctimas de la violencia en el costurero del Centro de Memoria Paz y Reconciliación (CMPR) de Bogotá, como parte del proceso hacia el perdón y la reconciliación.

El encuentro en el costurero, el ejercicio del tejido y la conversación con los participantes en torno al hilo y la aguja son, entre otras, las motivaciones que contribuyen a dar avance al proyecto. Dichas acciones constituyen la columna vertebral de una iniciativa que se vale de medios de comunicación análogos y digitales, para acercar a la ciudadanía colombiana a una realidad que hace parte de la historia de todos.

En este sentido, el ejercicio de investigación alrededor de la construcción de memoria se define a partir de la aplicación del *Design Thinking* en todas sus fases, con el apoyo del Diseño Positivo

(Universidad Tecnológica de Delft, Holanda), dada su cercanía con el concepto de “acción sin daño” de Mary Anderson, que rescata la necesidad de crear y compartir sin violentar realidades.

De este modo, el saber propio del Diseño Digital y Multimedia, mediante las distintas fases de la comunicación aplicadas al desarrollo de una estrategia comunicativa transmedia, contribuyeron en esta búsqueda al propender por la efectividad del ejercicio en marcha, facilitando la sincronía en el proceso comunicativo, teniendo en cuenta que lo importante era lograr que las víctimas y la ciudadanía pudieran decantar y trascender los hechos violentos en recuerdos que ayuden a fortalecer la sociedad del futuro.

Palabras clave:

Diseño digital, posconflicto, memoria histórica, tejido social, apropiación.

Línea(s) de profundización:

Productos audiovisuales

Abstract

The conflict armed in Colombia left 220.000 murdered persons, 25.000 missing persons and 4.744.046 displaced ones in the last 60 years, according to the report " Basta Ya! ", realized by the National Center of Historical Memory (NCHM). Before the current panorama related to the process of peace, there opens itself the possibility of advancing in a process of posconflict, which implies an exercise of historical memory.

Departing from this, the project " Weaving in foxglove, memory to recover and not to forget " looks highlight, across a product of design, for the processes of construction of historical memory of the victims of the violence in the dressmaker of the Center of Memory Peace and Reconciliation (CMPR) of Bogota, as part of the process towards the pardon and the reconciliation.

The meeting in the dressmaker, the exercise of the fabric and the conversation with the participants concerning the thread and the needle they are, between others, the motivations that help to give advance to the project. The above-mentioned actions constitute the vertebral column of an initiative that uses of analogous and digital mass media, to bring over to the Colombian citizenship to a reality that does part of the history of all.

In this respect, the exercise of investigation about the construction of memory defines from the application of the Design Thinking in all his phases, with the support of the Positive Design (Delft's Technological University, Holland), given his nearness with the concept of " action without hurt " of Mary Anderson, who rescues the

need to create and share without forcing realities.

Thus, to know own of the Digital Design and Multimedia, by means of the different phases of the communication applied to the development of a communicative strategy transmedia, they contributed in this search on having tended for the efficiency of the exercise in march, facilitating the synchrony in the communicative process, bearing in mind that the important thing was to achieve that the victims and the citizenship could praise and come out the violent facts in recollections that help to strengthen the company of the future.

Keywords:

Digital Design, Posconflict, Historical Memory, Social Fabric, Appropriation

Research lines:

Audiovisual Products

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Aval del Proyecto | 5 |
| Dedicatoria..... | 8 |
| Agradecimientos | 9 |
| <i>Resumen</i> | 11 |
| <i>Abstract</i> | 13 |
| Tabla de contenido | 15 |
| Listado de figuras | 19 |
| Listado de tablas..... | 21 |
| Listado de anexos..... | 22 |
| Capítulo 1. Formulación del proyecto..... | 25 |
| 1.1 Introducción | 26 |
| 1.2 Justificación | 26 |
| 1.3 Definición del problema | 27 |
| 1.4 Hipótesis de la investigación | 28 |
| 1.4.1 <i>Explicativa</i> | 28 |
| 1.4.2 <i>Propositiva</i> | 29 |
| 1.5 Objetivos | 29 |
| 1.5.1 <i>Objetivo general</i> | 29 |
| 1.5.2 <i>Objetivos específicos</i> | 29 |
| 1.6 Planteamiento metodológico | 30 |
| 1.7 Alcances y limitaciones | 31 |
| 1.7.1 <i>Alcances</i> | 31 |
| 1.7.2 <i>Limitaciones</i> | 32 |

| | |
|---|----|
| Capítulo 2. Base teórica del proyecto..... | 33 |
| 2.1 Marco referencial | 34 |
| 2.1.1 Marco teórico contextual | 35 |
| 2.1.1.1 El conflicto armado en Colombia | 35 |
| 2.1.1.2 Memoria colectiva | 38 |
| 2.1.1.3 Memoria histórica..... | 38 |
| 2.1.1.3 Acción sin daño..... | 39 |
| 2.1.2 Marco teórico disciplinar | 40 |
| 2.1.2.1 Interactividad..... | 40 |
| 2.1.2.2 Nuevos medios | 41 |
| 2.1.3 Marco conceptual | 43 |
| 2.1.4 Marco institucional..... | 45 |
| 2.1.4.1 Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH)..... | 45 |
| 2.1.4.2 Centro de Memoria, Paz y Reconciliación (CMPR)..... | 46 |
| 2.1.5 Marco legal..... | 46 |
| 2.1.5.1 Ley 1448 de 2011 | 46 |
| 2.2 Estado del arte..... | 47 |
| 2.2.1 Canto pa' no olvidar | 47 |
| 2.2.2 Rutas del conflicto | 48 |
| 2.2.3 Ciro & Yo | 49 |
| 2.2.4 Ustedes están locas | 50 |
| 2.3 Línea del tiempo | 52 |
| 2.3.1 Línea del tiempo disciplinar..... | 52 |
| 2.3.2 Línea del tiempo contextual | 53 |
| 2.4 Caracterización de usuario..... | 53 |
| Capítulo 3. Desarrollo de la metodología, análisis y presentación de resultados | 57 |

| | |
|--|----|
| 3.1 Criterios de diseño..... | 58 |
| 3.1.1 <i>Árbol de objetivos de diseño</i> | 59 |
| 3.1.2 <i>Requerimientos y determinantes de diseño</i> | 60 |
| 3.2 Hipótesis de producto..... | 63 |
| 3.3 Primer Testeo – Indagación al contexto | 64 |
| 3.3.1 <i>Desarrollo de la actividad</i> | 64 |
| 3.3.1 <i>Análisis de resultados</i> | 66 |
| 3.4 Segundo Testeo – <i>Focus Group</i> | 67 |
| 3.4.1 <i>Desarrollo de la actividad</i> | 67 |
| 3.4.1 <i>Análisis de resultados</i> | 69 |
| 3.5 Pauta gráfica y color..... | 70 |
| 3.6 Moodboard..... | 71 |
| 3.7 Resultados de los testeos | 72 |
| 3.7.1 <i>Resultados primer testeo – Indagación al contexto</i> | 72 |
| 3.7.2 <i>Resultados segundo testeo - Focus Group</i> | 73 |
| 3.8 Fase de prototipado..... | 74 |
| 3.8.1 <i>Primer prototipo</i> | 75 |
| 3.8.1.1 <i>Postales</i> | 75 |
| 3.8.1.2 <i>Repositorio de videos</i> | 76 |
| 3.8.1.3 <i>Kit de costura</i> | 77 |
| 3.8.1.4 <i>Testeo del primer prototipo</i> | 79 |
| 3.8.2 <i>Segundo prototipo</i> | 81 |
| 3.8.2.1 <i>Separador de lectura</i> | 81 |
| 3.8.2.2 <i>Micrositio con galería de videos</i> | 82 |
| 3.8.2.3 <i>Bolsa ecológica</i> | 83 |
| 3.8.1.4 <i>Muestra del segundo prototipo</i> | 84 |
| 3.8.1.5 <i>Testeo del segundo prototipo</i> | 85 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| 3.8.3 Tercer prototipo | 86 |
| 3.8.3.1 Separador de lectura | 86 |
| 3.8.3.2 Micrositio con galería de videos | 88 |
| 3.8.3.3 Bolsa ecológica personalizada | 89 |
| 3.9 Journey Map, descripción de la experiencia | 90 |
| Capítulo 4. Conclusiones | 93 |
| 4.1 Conclusiones | 94 |
| 4.2 Estrategia de mercado | 95 |
| 4.2.1 Segmento de clientes | 95 |
| 4.2.2 Propuesta valor | 95 |
| 4.2.3 Canales | 96 |
| 4.2.4 Relación con los clientes | 96 |
| 4.2.5 Flujo de ingresos | 96 |
| 4.2.6 Recursos clave | 97 |
| 4.2.7 Actividades clave | 97 |
| 4.2.8 Aliados clave | 97 |
| 4.2.9 Estructura de costos | 98 |
| Fuente: Elaboración propia | 98 |
| 4.3 Consideraciones | 98 |
| Referencias bibliográficas | ¡Error! Marcador no definido. |
| Anexos | ¡Error! Marcador no definido. |

Listado de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Diseño Metodológico | 31 |
| Figura 2 Logotipo Canto pa' no olvidar..... | 47 |
| Figura 3 Screenshot Rutas del Conflicto..... | 48 |
| Figura 4 Ciro & Yo..... | 49 |
| Figura 5 Ustedes están locas..... | 50 |
| Figura 6 Línea del tiempo disciplinar..... | 52 |
| Figura 7 Línea del tiempo contextual | 53 |
| Figura 8 Mapa de actores..... | 54 |
| Figura 9 Perfil de usuario | 55 |
| Figura 10 Árbol de objetivos de diseño | 59 |
| Figura 11 Resultados Testeo 1 | 66 |
| Figura 12 Análisis Focus group..... | 69 |
| Figura 13 Speed design para pauta de color | 70 |
| Figura 14 Moodboard | 71 |
| Figura 15 Participantes Focus Group..... | 73 |
| Figura 16 Postal frontal, paso 1 de la estrategia..... | 75 |
| Figura 17 Postal posterior, paso 1 de la estrategia..... | 76 |
| Figura 18 Repositorio de videos paso 2 de la estrategia | 77 |
| Figura 19 Colección de postales por color | 78 |
| Figura 20 Kit de costura..... | 78 |
| Figura 21 Integrantes testeo y conversatorio | 79 |
| Figura 22 Screenshot sitio web – Teléfono móvil participante | 80 |
| Figura 23 Separador de lectura, prototipo | 82 |

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

| | |
|--|----|
| Figura 24 Mockup web de aterrizaje | 83 |
| Figura 25 Muestra segundo prototipo..... | 84 |
| Figura 26 Grupo testeo segundo prototipo..... | 85 |
| Figura 27 Separador de lectura ensamblado | 87 |
| Figura 28 Separador de lectura posterior..... | 88 |
| Figura 29 Screenshot sitio web – Teléfono móvil..... | 89 |
| Figura 30 Bolsa ecológica personalizada..... | 90 |
| Figura 31 Primeros pasos del Journeymap..... | 90 |
| Figura 32 Fin de secuencia Journeymap | 91 |

Listado de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Marco conceptual | 43 |
| Tabla 2 Requerimientos y determinantes de Usuario | 60 |
| Tabla 3 Requerimientos y determinantes de Contexto | 61 |
| Tabla 4 Requerimientos y determinantes de Contexto | 62 |
| Tabla 5 Requerimientos y determinantes de Producto | 62 |
| Tabla 6 Participantes Testeo 1 | 65 |
| Tabla 7 Perfil de los participantes | 68 |
| Tabla 8 Estructura de costos | 98 |

Listado de anexos

| | |
|---|-----|
| Anexo 1 Currículo del autor | 104 |
| Anexo 2 Línea del tiempo | 104 |
| Anexo 3 Protocolo de comprobación extendido, Indagación al contexto | 104 |
| Anexo 4 Journey Map de la Estrategia..... | 104 |
| Anexo 5 Storyboard de la Experiencia | 104 |
| Anexo 6 Protocolo de comprobación extendido, Focus group..... | 105 |
| Anexo 7 Permisos de grabación..... | 105 |
| Anexo 8 Vídeos y registro fotográfico de crónicas | 105 |
| Anexo 9 Prototipos separadores de lectura, impresos..... | 105 |
| Anexo 10 Prototipo web de aterrizaje para videos..... | 105 |

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

Capítulo 1. Formulación del proyecto

1.1 Introducción

El conflicto armado en Colombia es consecuencia de las violentas luchas por el territorio debido al poder de zonas apetecidas por el narcotráfico. Además, la condición geográfica de distintos espacios a lo largo y ancho del país juega un factor determinante en la guerra como espacio de interacción entre actores y víctimas. En este sentido, las víctimas son el espejo vivo de lo que el conflicto ha dejado: cientos de familias desmoronadas a causa de la violencia; sin duda, episodios difíciles de superar.

En este punto, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) pueden jugar un papel muy importante para servir de puente facilitador que genere recordación y memoria, todo en pro de sanar las heridas y poner la mirada al frente. Lo fundamental será saber qué ocurrió y contarlo de forma adecuada para que en el futuro estos episodios no se repitan por desconocimiento. De este modo, se plantea aquí una propuesta de proyecto propio de los entornos digitales que podría contribuir en el proceso al facilitar e incentivar el ejercicio de recordación y de exteriorización del dolor causado por la violencia, para desde ahí pasar a la reconciliación. Este proceso permitiría no olvidar para emprender la ardua tarea de la no repetición.

1.2 Justificación

Sanar las heridas del conflicto se hace fundamental en Colombia, pues se trata de un país donde la violencia ha sido el pan

de cada día, y situaciones como los ataques violentos, la desaparición forzada, el secuestro y el desplazamiento están presentes en el imaginario de los pobladores de las zonas víctimas del conflicto.

Lo más importante es que esto no siga sucediendo y, para ello, una alternativa es hacer énfasis en la reconciliación y no en el olvido, y hablar sobre épocas de paz y posconflicto. El ejercicio de catarsis por parte de las víctimas se facilita teniendo como herramientas los canales multimediales. De este modo, también se posibilita recomponer el sentido del grupo de víctimas, entendiéndolo como un sistema resiliente.

En este sentido, la multidisciplinariedad del diseño y las distintas fases de la comunicación aplicadas al desarrollo del producto multimedia propenderán por la efectividad del ejercicio en marcha. Lo importante será garantizar una sincronía en el proceso comunicativo y llegar a la raíz principal del problema para así encontrar la solución más provechosa; de ahí, el papel fundamental del diseño digital.

1.3 Definición del problema

El hecho de no exteriorizar el dolor producido por las secuelas del conflicto revictimiza a la población generando un choque emocional de gran impacto; saberse violentado y, aún peor, no reconocido es trágico, al punto de que una persona no sabe cómo reaccionar a sabiendas de que su familia ha sido asesinada, o el producto de su trabajo de años ha sido arrebatado por delincuentes.

Al respecto, las víctimas afirman que es fundamental que toda

la ciudadanía se vea involucrada en los procesos de construcción de memoria histórica y de fortalecimiento del tejido social.

El Centro de Memoria, Paz y Reconciliación de Bogotá, (CMPR) fue concebido como un espacio para el trabajo de las víctimas y un medio de encuentro con la ciudadanía; sin embargo, el trabajo que allí se realiza no está siendo visibilizado como se esperaría. De ahí se concluye que las iniciativas deben ser divulgadas y puestas a disposición de todas las personas que hagan parte de la población colombiana. Este equipo trabaja día a día para que el país avance de a poco y logre resurgir luego de los casi 60 años de guerra al hilo. Por este motivo, surge la pregunta de investigación:

¿Cómo contribuir, desde el Diseño Digital y Multimedia, en el tránsito hacia el posconflicto, el perdón y la reconciliación, del grupo de víctimas del conflicto del costurero del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación (CMPR)?

1.4 Hipótesis de la investigación

1.4.1 Explicativa

Las disciplinas propias de la comunicación, deben ser el mejor canal para el avance en la reconciliación y la memoria histórica, pues no se ha explorado un medio para incrementar el nivel de pregnancia que facilite las tareas y momentos de comunicación en comunidad.

1.4.2 Propositiva

A través de los entornos digitales es posible generar herramientas que contribuyan a llenar el vacío comunicativo encontrado entre las víctimas del costurero del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación de Bogotá (CMPR), y el resto de la sociedad.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Visibilizar los procesos de construcción de memoria histórica como parte del proceso hacia el perdón y la reconciliación de las víctimas de la violencia del costurero del CMPR de Bogotá a través de un producto de diseño.

1.5.2 Objetivos específicos

- Reconocer las particularidades de las historias de las víctimas del conflicto armado del costurero del CMPR, con el fin de contextualizar la problemática de forma veraz y de primera mano.
- Identificar las secuelas producidas por los hechos trágicos en las víctimas, como punto de partida para encontrar la vía mediante la cual el ejercicio de memoria histórica cobra efectividad en el proceso de catarsis.
- Construir un recurso a través del cual las víctimas encuentren

un espacio para la expresión, la confianza y la memoria colectiva, consolidando redes de difusión y fortaleciendo los imaginarios culturales de quienes intentan resurgir en sociedad.

- Evaluar el impacto del recurso generado.

1.6 Planteamiento metodológico

Al ser una investigación proyectual de corte cualitativo, la propuesta se entiende, en principio, desde el paradigma propio del diseño *For – About – Through* (o investigación para el diseño – sobre el diseño – a través del diseño) (Frayling, 1993). Teniendo en cuenta que será un ejercicio de carácter etnográfico, el *Design Thinking* es un planteamiento que contribuirá con los lineamientos a la hora de trazar la ruta de ejecución del proyecto. También se incorpora el Diseño Positivo (Universidad Tecnológica de Delft, Holanda), en razón del concepto de “acción sin daño” de Mary Anderson (2009), que rescata la necesidad de crear y compartir sin violentar realidades.



Figura 1 . Diseño Metodológico – Elaboración propia

1.7 Alcances y limitaciones

1.7.1 Alcances

El presente proyecto analizará las dinámicas de participación de las víctimas del conflicto armado que tienen un espacio de reunión en el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación de la ciudad de Bogotá.

La investigación pretende generar un producto en fase de prototipo que contribuya con la construcción y difusión de la memoria como herramienta para el fortalecimiento del tejido social, teniendo como foco las víctimas que frecuentan el costurero del CMPR.

1.7.2 Limitaciones

El período de tiempo para la realización del producto final se verá sujeto y limitado por las demás actividades de los actores configurados como usuarios finales.

Debido a la sensibilidad de los temas abordados se requiere un alto grado de prudencia, dado que estos involucran la seguridad de los implicados. En buena medida, esta es una condición para el avance del proyecto.

Capítulo 2. Base teórica del proyecto

El proceso de avance en tiempos de posacuerdo se configura ahora mismo como un espacio de encuentro de todas las disciplinas, en cuanto cumplen un papel vital para contribuir de alguna forma en la “construcción de una paz estable y duradera”.

Aunque es necesario entender la problemática desde distintos puntos de vista, en el caso del presente proyecto de grado se aborda desde la mirada de las víctimas que están en el arduo proceso de consolidarse como grupos resilientes que hacen catarsis.

A su vez, construyen identidad y se esfuerzan a diario para que los hechos que un día fueron una tragedia, hoy se conviertan en el motor de regeneración para desarrollarse como miembros activos y productivos de una sociedad a la cual siempre han pertenecido.

Así, los contenidos que fundamentan el proyecto y que a su vez son columna vertebral del presente capítulo, abarcan desde la problemática abordada en sitio hasta los aportes de lo disciplinar.

2.1 Marco referencial

Desde que la guerra empezó en Colombia, hace cerca de 60 años, ha cobrado la vida de más de 200.000 mil personas según cifras del informe “¡Basta ya!”, producido por el Grupo de Memoria Histórica (GMH, 2013). Sin razón justificable, muchas familias se han tenido que disolver como consecuencia del conflicto. Con el ánimo de sanar lo que el Estado colombiano no ha logrado, los allegados a las víctimas se han encargado de generar escenarios en los que la memoria de quienes ya no están cobre la dignidad que merece, y todo

en pro de la construcción de la verdad, la reparación y la no repetición. Para ello, todas las representaciones artísticas que el ser humano tiene a su alcance han sido buena fuente para demostrar que el tejido social se puede reconstruir si se vuelve a tender el puente entre el pasado y lo que ha de venir. El objetivo es conseguir que toda la sociedad haga parte de dicho proceso.

En Colombia, “este tipo de iniciativas de la sociedad civil han sido generalmente una respuesta a la necesidad de verdad, justicia y reparación que no ha resuelto el Estado colombiano”. Cabe mencionar que

a partir de 2012, como mandato de la Ley de Víctimas, el Centro Nacional de Memoria Histórica asumió el acompañamiento y fortalecimiento de las iniciativas de memoria de la sociedad civil, implementando estrategias pedagógicas y comunicativas, con enfoque diferencial, para la difusión y apropiación de memorias no oficiales de carácter local, regional y nacional, por parte de diversos públicos”. (CNMH, 2016, párr. 2)

2.1.1 Marco teórico contextual

2.1.1.1 El conflicto armado en Colombia

Desde la década de 1960, se generó un conflicto entre el Estado colombiano y diversos grupos armados al margen de la ley, en principio guerrillas de izquierda, para posteriormente sumarse grupos paramilitares y bandas criminales dedicadas al narcotráfico.

La época llamada “La Violencia”, un conflicto de intereses políticos entre dos partidos, presentado a mediados del siglo XX, es sin duda un hito histórico a la hora de hablar del conflicto en Colombia.

Las causas para que se desarrollara el conflicto armado colombiano se centran en una amalgama de elementos entre los que cabe destacar la debilidad del Estado, el conflicto por la posesión de la tierra, la existencia de marcadas diferencias económicas, o la polarización y la persecución de la población civil debido a su orientación política. También se destaca la permanencia de guerrillas de orientación comunista y la existencia de una industria del narcotráfico que se ha introducido en todos los sectores de la sociedad y del Estado (Yeste & Peral, 2006, p. 24).

La década de los 80 fue para Colombia un momento de cambio, un sacudón, que sin duda cambió el rumbo del país; el conflicto creció, la guerrilla de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC-EP) se encargó de sembrar terror, mientras que, a su vez, grupos paramilitares asesinaban sin remordimiento a civiles inocentes y, claro, el narcotráfico también dio un paso de gigante para entrar en su máximo apogeo.

Bastó con entrar en la recta final del siglo XX para que la violencia se presentara de la peor forma posible. Las tomas a poblaciones se convirtieron en el pan de cada día, miles de civiles desaparecieron sin dejar rastro y contra su voluntad, hubo masacres a diestra y siniestra, además del engrosamiento de cifras de desplazamiento y secuestros a lo largo y ancho del país, que se convirtieron en parte de una realidad que hasta el momento parecía

imposible de manejar (Pulecio y Parra, 2002, p.40).

Entrado el siglo XXI, iniciando el gobierno de Álvaro Uribe, se produce la desmovilización de algunas columnas de bloques paramilitares; aunado a ello, la guerrilla de las FARC se ve debilitada de algún modo, así que el conflicto parece dar tregua, al menos por un momento, pues buena parte de los paramilitares continuaron su actuar bajo otra denominación, conformándose de esa manera las Bacrim, que no son otra cosa que carteles de droga con amplia capacidad militar y accionar organizado (Zuluaga, 2009).

A la fecha, y sumando las víctimas por múltiples causas debido a los crímenes de guerra, la cifra se acerca a los 7 millones. Dentro de estas categorías se encuentran las personas que fueron desaparecidas, amenazadas, secuestradas, víctimas de algún acto de terrorismo, personas afectadas por el asesinato de un ser querido, víctimas de minas antipersonal, tortura, reclutamiento forzado de menores de edad y violencia sexual (Semana, 2017, párr. 4).

Si bien, el conflicto no ha finalizado, sí se han dado pasos importantes en la construcción de un entorno que garantice condiciones suficientes para que la guerra merme y la sociedad pueda renacer; prueba de ello es el Acuerdo de Paz¹ firmado en la Habana con la guerrilla de las FARC y los acercamientos por la misma vía con el ELN, lo que enmarca un nuevo panorama: el posconflicto, un término que será ampliado en páginas posteriores.

¹ Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera (Alto Comisionado para la paz, 2016)

2.1.1.2 Memoria colectiva

Los procesos con la comunidad se enmarcan en la articulación de acciones que implican el trabajo de manos unidas en las que la pertenencia y las experiencias propias de los habitantes de un territorio determinado son fundamento para la construcción de escenarios de mayor crecimiento. Es aquí donde el concepto de memoria colectiva cobra protagonismo como paso inicial en la construcción de memoria histórica.

En efecto, la memoria colectiva es esa reconstrucción de un pasado significativo que se hace desde el presente, tiempo que requiere, en ciertos algunos momentos, cierto sentido, encontrar brújula cuando se ha perdido, porque cuando el sinsentido hace acto de presencia hay que buscarlo en algún sitio y en ocasiones se encuentra en el pasado, pero no cualquier pasado sino aquello que ha impactado a una sociedad, como sus gestas, sus hazañas, aquello que se celebra, aquello que ha dolido, aquello que ha dotado de cierto regocijo al grupo (Juárez, 2014, p. 14)

2.1.1.3 Memoria histórica

La generación de identidad por un territorio, por un grupo de personas, por un conjunto de costumbres, y sobre todo por lo que implica convivir con determinado grupo de personas, es elemento fundamental para el fortalecimiento del tejido social, razón por la cual, la memoria histórica se convierte en una herramienta de vital importancia a la hora de hablar de avance y desarrollo social. De ahí

que el concepto, aunque derivado propiamente de la historia, aplique a múltiples campos de acción. Para efectos académicos, a continuación, se aborda la definición desde la historiografía. De acuerdo con lo planteado por Pedro Luis Díaz,

la memoria histórica es un concepto historiográfico de desarrollo relativamente reciente, que puede atribuirse en su formulación más común a Pierre Nora, y que vendría a designar el esfuerzo consciente de los grupos humanos por entroncar con su pasado, sea este real o imaginado, valorándolo y tratándolo con especial respeto. Ese esfuerzo consciente de los grupos humanos daría como resultado una memoria histórica colectiva, mientras que, podríamos hablar de otra memoria individual o particular propia de cada individuo. (Díaz, 2010, p. 1)

2.1.1.3 Acción sin daño

Todo proceso tiene unas limitantes que deben percibirse como factores para conocer de mejor forma la población con la que se está trabajando. El ejercicio de construcción de memoria con víctimas implica conocer su situación, entrar en contexto y establecer vías de acceso para encontrar el mejor camino hacia la sanación de las heridas; dicho camino dependerá de analizar las dimensiones que afectan directamente y en este caso a las víctimas. Este proceso de contribución desde el respeto y la asertividad se conoce como acción sin daño:

La Acción sin Daño (Do no Harm), parte de la premisa de que las organizaciones de cooperación, agencias de desarrollo y ayuda humanitaria, así como pueden contribuir a transformar positivamente situaciones de conflicto, mejorar las condiciones de vida de personas vulnerables y ayudar a cerrar brechas sociales, entre otros, también pueden generar daño, aumentando las tensiones, fragmentando aún más el tejido social o exacerbando los conflictos. El enfoque busca que las organizaciones realicen un trabajo de mayor impacto, a través de una reflexión sistemática sobre su quehacer y su manera de relacionarse con los diferentes actores sociales. (Confederación Suiza, 2017, párr. 1)

2.1.2 Marco teórico disciplinar

Los escenarios de participación y comunicación en el siglo actual se crean en torno a las oportunidades y requerimientos de las poblaciones. Hablando de una comunidad que quiere ser escuchada y debe ser visibilizada por el resto del país, es pertinente dar un recorrido por las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y conocer del potencial que estas herramientas brindan al ejercicio de la investigación proyectual en curso.

2.1.2.1 Interactividad

Apropiarse es una acción que necesariamente debe producirse en más de una vía, de la misma forma que construir memoria sucede

todo el tiempo y en todas las acciones; el más mínimo movimiento producido por el más diminuto de los insectos genera un estímulo con posible respuesta ante el entorno que lo rodea. Algo similar, pero con respuesta “cuasi calculada”, es la interactividad, que en palabras de Bedoya es “la capacidad del receptor para controlar un mensaje no-lineal hasta el grado establecido por el emisor, dentro de los límites del medio de comunicación asincrónico”. (1997, p. 3). Se trata de entrar en el medio con un elemento indistinto y obedecer en respuesta al mensaje inicial.

2.1.2.2 Nuevos medios

Abordar una conversación, una experiencia o un momento de la vida que requiera alguna solución se vuelve más llevadero en la época actual, dado que los canales de comunicación se han enriquecido y diversificado de tal forma que hay muchas posibilidades para los emisores y receptores.

En este sentido, de acuerdo con el informático estadounidense Lev Manovich, en *The Language of New Media* (2001), los nuevos medios se definen sobre cinco principios básicos, conocidos como los principios de Manovich.

1. Representación digital: transformar todo lo visto en digital a través de códigos alfanuméricos, universalmente decodificables.
2. Modularidad: el encuentro de funcionalidades que trabajan para un mismo sistema, pero que han sido diseñados para

funcionar de forma independiente sin dejar de suplir la función inicial, lo que se conoce como “estructura fractal de los nuevos medios”.

3. Automatización: la transformación de procesos y representaciones gráficas son propias de la programación a la que se someten de alguna forma los nuevos medios al ser fundamental dicha característica para el ascenso de uso entre distintas poblaciones.

4. Variabilidad: el trabajo continuo, la realimentación, las experiencias de usuario y en general, todo lo que pueda generar oportunidades de rediseño dan paso a otro de los principios de los nuevos medios, un elemento es variable cuando da cuenta de tener varias versiones en el tiempo y mutar a conveniencia de quien lo usa o lo desarrolla para una necesidad en particular.

5. Transcodificación: la capacidad de un medio para usarse en distintos escenarios, entre culturas y entre sistemas, implica los formatos de los productos y los públicos a los que se está destinando.

2.1.3 Marco conceptual

Tabla 1 Marco conceptual

| | |
|---|--|
| <p>Transmedia (Rivera, 2012)</p> | <p>“Proceso narrativo basado en el fraccionamiento intencionado del contenido y su diseminación a través múltiples plataformas, soportes y canales (offline y online), con el fin de que cada medio cuente una parte específica y complementaria de la historia. De esta forma, la comprensión absoluta y el conocimiento profundo de la narración se obtienen cuando se recorren las múltiples plataformas, soportes y canales” (párr. 1).</p> |
| <p>Storytelling (Vizcaíno, 2015)</p> | <p>“En comunicación y relaciones públicas, el <i>storytelling</i> es la forma de plantear una historia. Consiste en articular un discurso bajo un punto de vista, dotarle de un ángulo de enfoque, facilitando la construcción de contenido alrededor de una marca, producto o servicio bajo un hilo argumental. Tiene como objetivos ubicar el mensaje bajo una posición bien definida y acercarlo a un público específico. De esta forma, el <i>storytelling</i> contribuye a la comprensión del mensaje y acerca las marcas a las personas de una manera más empática” (párr. 7).</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Inclusión digital</p> <p>(ITU, 2015)</p> | <p>“La inclusión digital significa el empoderamiento de las personas a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Las actividades de la BDT en materia de inclusión digital están diseñadas para promover la accesibilidad de las TIC y su utilización en pos del desarrollo social y económico de las personas con necesidades especiales tales como las poblaciones indígenas y las personas que viven en zonas rurales, las personas con discapacidad, las mujeres y las niñas y los jóvenes y los niños” (párr. 1).</p> |
| <p>Posconflicto</p> <p>(Universidad del Rosario, 2012)</p> | <p>“Período de tiempo que sigue a la superación total o parcial de los conflictos armados. Puede entenderse como un concepto de un único atributo: la reducción del número de homicidios relacionados con el conflicto por debajo de un umbral determinado, que le otorga o le niega el estatus de conflicto activo” (párr. 1).</p> |
| | <p>“El documental multimedia interactivo es un género emergente que se encuentra próximo a experimentar una cierta “singularidad tecnológica”, ya que el autor pierde el control</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Documental interactivo</p> <p>(Berenguer, 2004)</p> | <p>absoluto de la obra y de su flujo lineal y se ve condicionado por unos parámetros que permiten que el interactor (y a la vez participante) forme parte del sistema e incluso lo modifique, como si fuera un sistema vivo. Cuando la narrativa pasa a ser interactiva mediante el uso de los medios digitales, se puede propagar en tres direcciones principales: narrativa interactiva, documental interactivo y juegos” (párr. 6).</p> |
|---|--|

Fuente: Berenguer, 2004; ITU, 2015; Rivera, 2012; Universidad Carlos III Madrid, 2015; Universidad del Rosario, 2012.

2.1.4 Marco institucional

2.1.4.1 Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH)

Esta entidad se ha encargado de facilitar información de primera mano, en físico y en digital sobre el conflicto armado en Colombia. Establecimiento público del orden nacional, adscrito al Departamento para la Prosperidad Social (DPS), que tendrá como objeto reunir y recuperar todo el material documental, testimonios orales y por cualquier otro medio relativos a las violaciones de que trata el artículo 147 de la Ley de Víctimas y restitución de Tierras. La información recogida será puesta a disposición de los interesados, de los investigadores y de los ciudadanos en general, mediante actividades museísticas, pedagógicas y cuantas sean necesarias para proporcionar y enriquecer el conocimiento de

la historia política y social de Colombia (CNMH, 2014).

2.1.4.2 Centro de Memoria, Paz y Reconciliación (CMPR)

El Centro de Memoria, Paz y Reconciliación es un espacio para la promoción de la memoria histórica que permita el reconocimiento de los derechos de las víctimas. En este lugar se encuentran alojados diversos grupos de víctimas, entre las que se encuentran las personas adscritas al costurero de la memoria, un espacio para la conversación y el intercambio de experiencias, en el que a través del tejido y la conversación se hace catarsis y se fortalecen los procesos de recordación desde las víctimas hacia la ciudadanía.

2.1.5 Marco legal

2.1.5.1 Ley 1448 de 2011

Corresponde a la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Congreso de Colombia, 2011), en la cual “se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno junto con otras disposiciones”.

En particular, el Artículo 143 se enfoca en “deber de memoria del Estado”:

El deber de Memoria del Estado se traduce en propiciar las garantías y condiciones necesarias para que la sociedad, a través de sus diferentes expresiones tales como víctimas, academia, centros de pensamiento, organizaciones sociales,

organizaciones de víctimas y de derechos humanos, así como los organismos del Estado que cuenten con competencia, autonomía y recursos, puedan avanzar en ejercicios de reconstrucción de memoria como aporte a la realización del derecho a la verdad del que son titulares las víctimas y la sociedad en su conjunto.

2.2 Estado del arte

2.2.1 Canto pa' no olvidar



Figura 2 Logotipo Canto pa' no olvidar.

Fuente: <https://i1.sndcdn.com/artworks-000244880802-dz4gri-t500x500.jpg>

“Canto pa’ no olvidar” es una iniciativa que utiliza el audio y las historias de viva voz de las víctimas para componer canciones que dan cuenta de los relatos de algunas de las personas que se han visto golpeadas por el conflicto pero que en su constante lucha por avanzar aprovechan sus talentos artísticos para hacer catarsis.

- Criterios de diseño: facilidad de difusión, uso de herramientas técnicas limitadas, mensajes presentados a través de lenguaje familiar para víctimas y receptores de los mensajes.
- Finalidad: difundir las historias de las víctimas de la violencia y mantenerlas vivas a través de canciones en ritmos autóctonos que generan apropiación en el resto de la comunidad.
- Impacto: grabación de 10 historias en audio digital, distribuidas en la red a través de *Soundcloud*.

2.2.2 Rutas del conflicto



Figura 3 Screenshot Rutas del Conflicto.

Fuente:http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/media/k2/items/cache/11d123796086c1d809e731bf566e453d_L.jpg

“Rutas del conflicto” es una de las mejores páginas web del 2016, ya que destaca los hechos más importantes en la historia de Colombia. Funciona en conjunto con audios y videos proporcionados por víctimas, al tiempo que se desarrolla todo un sentir en mapas, de las zonas en las que el conflicto dejó más huella.

- Criterios de diseño: fácil navegación, optimización de la información, adaptabilidad para lectura en todos los dispositivos, uso de recursos audiovisuales para transformar el relato de los sucesos.
- Finalidad: centrar en un sitio web la información más relevante sobre el territorio y el conflicto en Colombia en los últimos sesenta años.
- Impacto: galardonada en 2016 como uno de los mejores sitios web del país.

2.2.3 *Ciro & Yo*

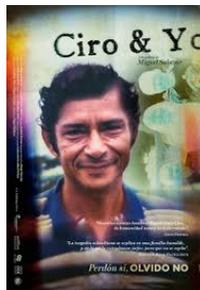


Figura 4 *Ciro & Yo*.
Imagen tomada de:

http://www.proimagenescolombia.com/photos/57150_5094_imagen__.jpg

Ciro y Yo es la traducción cinematográfica del conflicto y sus consecuencias encarnadas en un solo colombiano, *Ciro*, un personaje con cientos de cosas por enseñarle a un país que todos los días trabaja para perdonar y para jamás olvidar.

- Criterios de diseño: documental cinematográfico.
- Finalidad: poner en vista del país y del mundo la situación que atraviesan miles de colombianos día a día teniendo como referencia la historia de *Ciro*, el espejo de la población nacional.
- Impacto: difundido en las principales salas de cine del país y en por lo menos ocho festivales alrededor del mundo, evaluado con 8,6/10 por la crítica.

2.2.4 Ustedes están locas



Figura 5 Ustedes están locas.

Imagen tomada de: <http://www.pares.com.co/wp-content/uploads/2018/03/tapa-496x700.jpg>

“Ustedes están locas” es un amplio y arduo trabajo de investigación realizado en la comuna 18 de la ciudad de Cali, en el cual se documentan iniciativas, actividades y anécdotas de las mujeres líderes y su contribución en el avance hacia la reconciliación y el fortalecimiento del tejido social, siendo la fotografía uno de los mejores aliados en dicha publicación.

- Criterios de diseño: transición y equilibrio narrativo entre texto e imágenes, lenguaje coloquial, co-creación con los protagonistas.
- Finalidad: consolidar un recurso que, de cuenta de las acciones de líderes sociales en pro de la paz, en una zona deprimida del Valle del Cauca.
- Impacto: distribución impresa a través de la fundación Pares, con el auspicio del Gobierno Británico.

2.3 Línea del tiempo

2.3.1 Línea del tiempo disciplinar

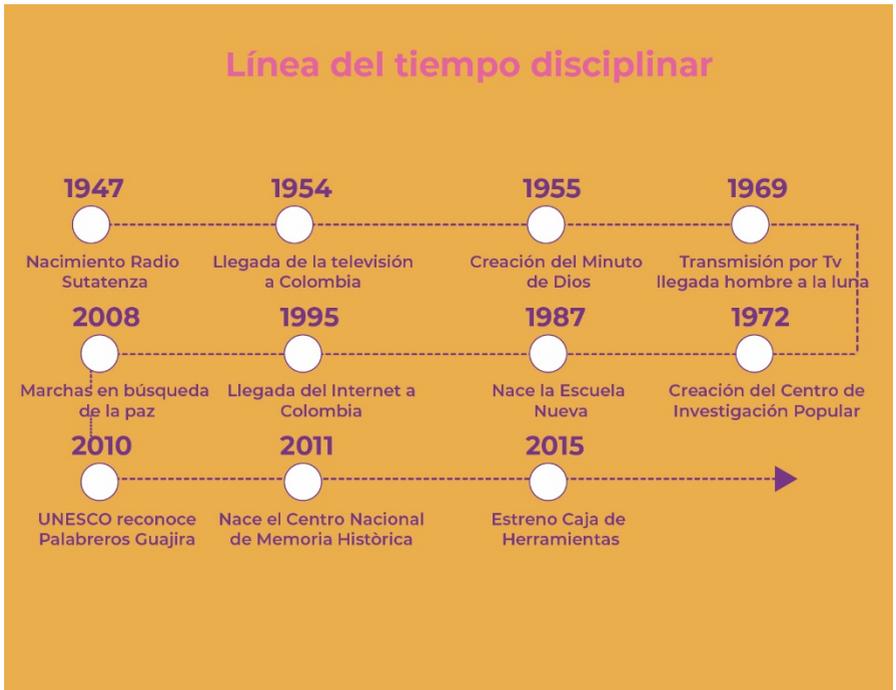


Figura 6 Línea del tiempo disciplinar - Elaboración propia

2.3.2 Línea del tiempo contextual



Figura 7 Línea del tiempo contextual – *Elaboración propia*

Para ver una versión interactiva de la línea del tiempo remitirse al Anexo2

2.4 Caracterización de usuario

Aun habiendo realizado una fase previa de observación, el usuario ha

sido caracterizado en respuesta a una serie de variables y condiciones y teniendo en cuenta diversos estímulos, para entender las dinámicas entre los grupos focales implicados en la convivencia de las víctimas del conflicto armado que tienen su centro de trabajo en “El Costurero de la Memoria” del CMPR. Para ello, se realizó el siguiente mapa de actores:



Figura 8 Mapa de actores – Elaboración propia

Así pues, los directos implicados relacionados con el objetivo de construcción de la memoria continúan siendo las víctimas y de alguna forma los colaboradores del Costurero y el CMPR, sin desconocer la

importancia de las entidades gubernamentales en el proceso de esclarecimiento de los hechos y constitución de garantías desde toda dimensión para el desarrollo digno y autónomo de las víctimas luego de los actos violentos.

El ciclo de acciones encontradas en el mapa de actores facilitó la tarea de encontrar los puntos intermedios en los que las acciones podrían ser exitosas y pertinentes por parte del Diseño Digital y Multimedia.

De tal manera se logra construir el perfil de usuario descrito en el siguiente diagrama:

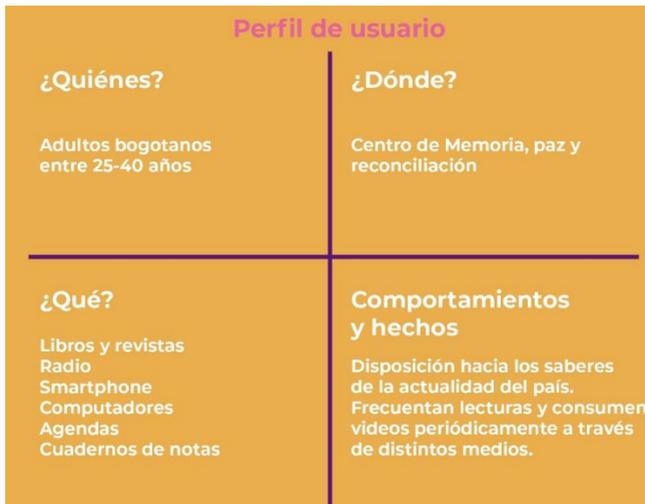


Figura 9 Perfil de usuario – Elaboración propia

Se parte del lugar llamado “Café de la memoria”, un espacio dentro del CMPR, en el que se ha instalado un costurero que está rodeado de exposiciones relacionadas con la memoria. Allí, a diario, se hacen

telares que buscan conmemorar hechos similares a través de los hilos y las agujas.

La ciudadanía a la que se pretende dar el mensaje corresponde a personas que residen en la ciudad de Bogotá, quienes de alguna forma sienten apropiación por las situaciones coyunturales del país, pero que, a pesar de esa cualidad, no han sido informados sobre los procesos que se llevan a cabo en el CMPR.

Son personas con alto grado de apropiación por su territorio y algunas con gran sentido de liderazgo, las cuales reconocen su labor y se sienten orgullosas de realizarla; sin embargo, saben que dicha labor no es lo suficientemente visible como para que el grueso de la población, que también debería apersonarse de estos hechos, lo haga.

Capítulo 3. Desarrollo de la metodología, análisis y presentación de resultados

3.1 Criterios de diseño

PARA adultos bogotanos cercanos a la tecnología, que tengan mirada crítica y reflexiva sobre la realidad del país y su territorio, QUIENES HAN estado desinformados sobre los hechos importantes en la construcción de memoria histórica en Colombia y en especial sobre el trabajo que realiza la Unión de Costureros del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación de Bogotá (CMPR), “Tejiendo en digital, Memoria para sanar” ES UNA estrategia comunicativa hipermedia que, en primera instancia, acude a un medio impreso (separador de para lectura), que acerca al usuario a través de un código QR a la segunda fase de la estrategia (un micrositio dentro de la página oficial de Centro de Memoria en el que se muestra una galería de videos (crónicas) con relación a las historias de las víctimas). En paralelo, se entregará al usuario una bolsa ecológica a quienes coleccionen las tirillas del impreso; esta bolsa será personalizable y acercará a su poseedor al ejercicio de tejido realizado por las víctimas. Se trata de una estrategia QUE visibiliza los procesos de memoria histórica dando a conocer el CMPR, dado que lleva las obras del costurero a las manos de quienes no conocen este importante proceso para el país. AL CONTRARIO QUE “Rutas del conflicto –sitio web que visibiliza las dinámicas poblacionales de las víctimas de la violencia entre 1940 y el 2000–, EL PRODUCTO hace uso de varios canales de comunicación para llegar eficazmente al público.

3.1.1 Árbol de objetivos de diseño



Figura 10 Árbol de objetivos de diseño – Elaboración propia

Apelando a tres conceptos fundamentales con relación al producto audiovisual que se pretende concebir, se tiene que es indispensable que genere apropiación y recordación en el usuario, y que además sea visualmente atractivo y de alta calidad técnica.

Los primeros dos apartados se lograrán a partir de la generación de empatía y sentido de pertenencia mediante el uso del lenguaje popular y de fácil comprensión, que despierte emociones en los espectadores.

3.1.2 Requerimientos y determinantes de diseño

Tabla 2 Requerimientos y determinantes de Usuario

| Usuario | |
|--|---|
| Determinantes | Requerimientos |
| Colombianos que pertenecen al grueso de la población; entre 25-40 años | Generar una herramienta que genere confianza |
| Desinformado al conflicto armado | Facilitar el método de entendimiento y suministro de la información |
| No tiene sentido de pertenencia | Mostrar la importancia de lo propio |
| Demuestra interés por los noticieros televisivos | Lograr emular canales y formas de presentar la información |
| Tiene conversaciones sobre la actualidad del país en ocasiones | Lograr escenarios de acogida para el diálogo sin perjuicios |
| Le gusta ver videos | Realizar un análisis de los canales más usados para ver los videos |
| Lee en ocasiones | Identificar momentos y medios de lectura |
| Escucha música o radio en el transporte público | Qué géneros y qué programas son de su preferencia |
| Va a cine ocasionalmente | Frecuencia de visitas y temáticas de las películas |
| Tiene un empleo estable | Evaluar el poder adquisitivo |
| Tiene <i>smartphone</i> | Evaluar las características y cualidades del teléfono |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Requerimientos y determinantes de Contexto

| Contexto | |
|---|---|
| Determinantes | Requerimientos |
| El sector aledaño a Centro Memoria es peligroso | No involucrar actividades que impliquen salir del Centro Memoria con equipos |
| Hay espacios subutilizados o en desuso | Copar en agenda los salones de exposición |
| El auditorio tiene capacidad para 300 personas | Debe garantizarse un espacio de participación o inclusión para todo el público |
| La biblioteca es limitada para el préstamo de libros | Facilitar copias digitales u otras formas de acceder |
| No hay un punto de información a visitantes distinto a la seguridad del lugar | Disponer de guías permanentes o encargados de dar información |
| Los columbarios se están descuidando | Poner en evidencia los símbolos del lugar para que de esta forma se valoren más |
| La luz del sol está todo el tiempo presente en todos los espacios | Generar medidas de solución al contraluz y los reflejos de los vidrios del espacio |
| Centro Memoria tiene cuatro entradas | Encontrar los puntos "calientes" del recorrido de las personas desde el ingreso |
| No hay guía bilingüe permanente | Capacitar a todo el personal para dar respuesta a la interacción básica con extranjeros |
| El espacio para tomar café o comida es exclusivo de los funcionarios | Generar un espacio para el descanso dentro del lugar al margen de las exposiciones |

| | |
|-----------------|---|
| Hace mucho frío | Favorecen las actividades en interiores |
|-----------------|---|

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 Requerimientos y determinantes de Contexto

| Tecnología | |
|---|--|
| Determinantes | Requerimientos |
| No hay Wifi abierto | Actividades que no requieran internet banda ancha |
| No hay un videobeam por cada salón de exposición | Proyecciones solo en el auditorio y en el aula 2 |
| La acústica del lugar favorece el esparcimiento del sonido | Actividades en espacios cerrados |
| El uso de micrófono solo se dispone en el auditorio | Actividades con gran público en dicho espacio |
| Hay que registrar todos los equipos tecnológicos ingresados | Limitar el inventario de equipos (cámaras, Pc y tabletas) |
| Los únicos computadores del lugar están en las oficinas de los investigadores | Llevar computadores y equipos propios |
| Centro Memoria tiene una app | Apoyarse en la app para la ubicación de las personas |
| La única entrada con escáner para personas es la del monolito | Realizar el ingreso por esa puerta para favorecer la seguridad |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Requerimientos y determinantes de Producto

| Producto | |
|----------------------|--|
| Determinantes | Requerimientos |
| Usabilidad | Facilidad de interacción con el usuario |
| Emocional y positivo | Los sentimientos y a la emotividad del usuario como herramienta de <i>pregnancia</i> |

| | |
|-------------------------|--|
| Audiovisual | Evaluar el impacto y relación del usuario con este tipo de contenidos |
| Cocreación Coworking | Realizar el diseño y la implementación con el usuario o grupos directamente implicados |
| Tiempo y su medida | Precisión con fechas y acontecimientos |
| Lenguaje | Concisión y cohesión |
| Visión crítica | Dar visión holística al usuario, que se sienta parte del problema y la solución |
| Despertar interés | El recurso debe despertar interés y ser atractivo para el usuario |
| Tecnología | Encontrar las tecnologías que propician mayor apropiación y significación (empatía con la información) |
| Escalable | Puede trascender en espacio y tiempo |
| Tecnologías disponibles | Con base en el espacio de difusión |

Fuente: Elaboración propia

3.2 Hipótesis de producto

La transición entre canales y medios es la mejor vía para generar memoria y trascender, razón por la que el producto de “Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar” puede utilizar esos recursos para garantizar mejores resultados de visibilización de iniciativas.

3.3 Primer Testeo – Indagación al contexto

3.3.1 Desarrollo de la actividad

-Tipo de Prueba: Indagación sobre el contexto

-Definición del problema:

La indagación estará orientada a reconocer las particularidades de cada una de las problemáticas (construcción y dificultad de visibilización de procesos de memoria) que hacen parte del diario vivir de los miembros del costurero de la memoria del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación de la ciudad de Bogotá, para de esta manera identificar al usuario obedeciendo al problema raíz evidenciado por los actores de la indagación al contexto.

-Objetivo general:

- Validar las problemáticas y encontrar la oportunidad de diseño.

-Objetivos específicos:

- Reconocer las particularidades de la(s) problemáticas evidenciada(s) por los miembros del costurero.

Tabla 6 Participantes Testeo 1

| Característica | Rango | Distribución de frecuencias |
|---------------------------|--|------------------------------------|
| Edad | 20-60 años | 9 40-60 años 1 20-40 años |
| Genero | Femenino -masculino | 9 femenino 1 masculino |
| Sobre las técnicas | Costura Bordado Pintura sobre tela | 9 3 1 |

Fuente: Elaboración propia

-Preguntas

- ¿Consideran que hace falta visibilizar su trabajo del costurero?

Los miembros del costurero coincidieron en afirmar que el trabajo que realizan no es suficientemente visible para el resto de las personas, que no se está integrando a la ciudadanía en su totalidad para la construcción de memoria, y que es necesario que esas acciones colectivas estén abiertas para el fortalecimiento colectivo de la historia y la paz vista desde todos los frentes.

- ¿Qué sucede con los telares después de las exposiciones?

Se guardan en la bodega del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación; esporádicamente se sacan para mostrárselo a visitas, pero normalmente están doblados y guardados en una bodega con los materiales y las telas próximas a utilizar.

- ¿Desde qué frentes se aborda el tema de memoria en el CMPR?

Desde el frente político, institucional y social, cada uno contribuye en buena forma desde su posición; sin embargo, no todos se involucran a fondo en la construcción colectiva de memoria.

- ¿Le gustaría que más personas vinieran al costurero y contaran sus historias?

La respuesta fue contundente: sí. Por experiencias pasadas en las que limitaron la participación a un grupo determinado, abrieron su mente a pensar que todos caben en el costurero y la ayuda por mínima que sea es válida y necesaria para el avance próspero de la sociedad, pues sin la ayuda de todos no se lograrían los mismos resultados.

3.3.1 Análisis de resultados

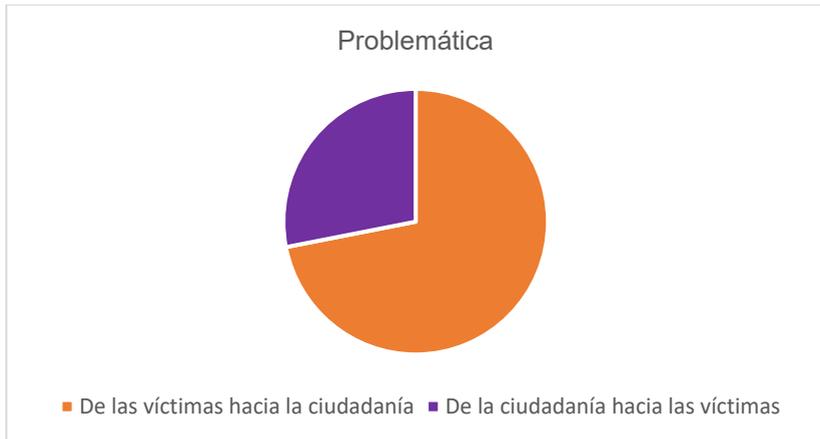


Figura 11 Resultados Testeo 1 – Elaboración propia

La figura anterior da cuenta de la problemática detectada en

torno a los grupos activos que se mueven alrededor de las dinámicas de la iniciativa del Costurero del Centro Memoria.

Más que en las víctimas, el problema por realizar un ejercicio de catarsis está en el resto de la ciudadanía, dado que desconoce la historia que hizo que las víctimas se convirtieran en víctimas y cuál fue el giro de la historia del país para que hoy la mirada de todos deba estar puesta sobre dichos asuntos.

3.4 Segundo Testeo – Focus Group

3.4.1 Desarrollo de la actividad

-Definición del Problema:

A partir de un ejercicio previo de recopilación de ideas y construcción de concepto de diseño, se concibieron cuatro posibles productos para dar solución a la problemática planteada al principio de la investigación del proyecto de grado. Enfocada en el grupo que determina el perfil de usuario, esta prueba se utilizará para determinar cuál de las posibles soluciones de producto sería o serían las más viables de desarrollarse en las fases posteriores del proyecto.

-Objetivo general

- Encontrar máximo dos ideas de producto viables para solucionar la problemática inicial del proyecto.

-Objetivos específicos

- Depurar las ideas de producto a partir de la indagación y los

comentarios generados por los participantes del grupo.

Tabla 7 Perfil de los participantes

| Característica | Rango | Distribución de frecuencias |
|-----------------------|---------------------|------------------------------------|
| Edad | 20-60 años | 2 40-50 años 3 20-40 años |
| Género | Femenino -masculino | 2 femenino 3 masculino |

Fuente: Elaboración propia

-Diseño de la prueba

Generar empatía a través de la conversación, desde el saludo de entrada, y posterior al vínculo creado con las personas que hacen parte del costurero.

Fluirá como una conversación en mesa redonda, al tiempo que se dan a conocer las ideas de producto.

- ¿Cómo les gustaría que les contaran las historias del conflicto armado en Colombia?

Espacio para respuesta

-Presentación separata con crónicas

Espacio para respuesta

-Presentación feria artesanal

Espacio para respuesta

-Presentación cortometraje

Espacio para respuesta

-Presentación performance

Espacio para respuesta

3.4.1 Análisis de resultados



Figura 12 Análisis *Focus Group*

En el grupo hubo un marcado consenso al pensar que la feria y el *performance* requerirían de amplia logística para lograr un exitoso producto, y que no generaría el impacto suficiente al no ser masivo, y por constituirse en una iniciativa reciente y de corta convocatoria. De este modo, la votación se concentró en los otros dos opcionados, logrando conclusiones adicionales presentadas en un apartado posterior. El detalle sobre las opiniones expresadas de las otras opciones de producto se puede ver en detalle en la sección de Anexos, *Focus Group*.

3.5 Pauta gráfica y color

Mediante un ejercicio de generación de ideas y conceptos similar a un *Speed Dating* en diseño, y con un grupo de 10 personas, se realizó una composición generada en menos de dos minutos. Para ello, la instrucción dada para la creación fue describir el concepto de memoria a través de un tipo de letra, un color y una textura, para posteriormente triangular lo obtenido y generar el *Moodboard* del producto.

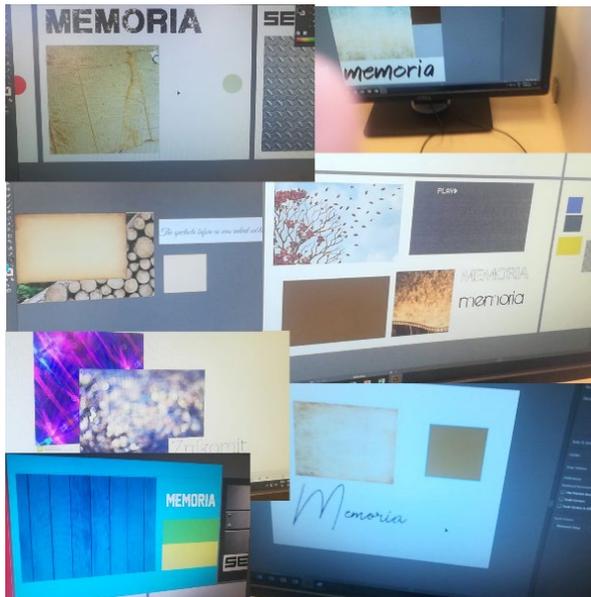


Figura 13 Speed Design para pauta de color

3.6 Moodboard

Luego de la actividad enunciada en el apartado anterior, se evaluaron puntos en común entre los participantes y se consolidaron recursos gráficamente significativos que dieron al proyecto la identidad gráfica y los conceptos sobre los cuales se abordarían las piezas futuras que se aplicaron en la estrategia transmedia. El resultado de dicho análisis se presenta en la siguiente figura:



Ilustración 14 Moodboard – Elaboración propia (imágenes Adobe Stock)

3.7 Resultados de los testeos

3.7.1 Resultados primer testeo – Indagación al contexto

- Problemática validada con relación al objetivo general:

Falta de visibilización de los procesos y acciones de construcción de memoria histórica por parte de la ciudadanía lejana al conflicto.

- Medidas de evaluación:

El hallazgo de temas claves y de actores de gran importancia en el tema memoria:

- El tema clave hallado fue:

La memoria desde el lenguaje de la ciudadanía

La oportunidad de diseño: Las víctimas y personas dispuestas a construir memoria, necesitan un medio de difusión altamente efectivo que permita al resto de la ciudadanía permearse e involucrarse en la historia del país para hacer parte del cambio desde la memoria colectiva.

3.7.2 Resultados segundo testeo - Focus Group

Resultados *Focus Group*

-Participantes



*Figura 15 Participantes Focus Group
Fuente: Elaboración propia.*

-Conclusiones

- Los productos de mayor aceptación fueron: la separata y el cortometraje.
- Los participantes hicieron amplio énfasis en no ser amarillistas ni aprovecharse del dolor de las víctimas, sin desconocer la realidad; recalcaron en un marcado equilibrio entre lo que sucedió y lo que hacen las víctimas para avanzar.
- La estrategia de la separata debe estar vinculada a un medio de interés o de alta interacción para el usuario, más allá de lo

físico, quizá digital para que haya mayor apropiación, no a todos les gusta el papel, y también para garantizar métricas más precisas.

- En el caso del cortometraje fueron tajantes en que no fuese entrevista, y en que sea de alta calidad, muy cinematográfico, que sea una historia que atrape, que deje una enseñanza y que impacte, que la recuerden como varios comerciales que mencionaron.
- Los usuarios no quieren exponerse demasiado a otro público, aunque les gustaría relacionarse con las víctimas, no todos están dispuestos a estrechar demasiado la relación, ya sea por tiempo, espacio, dinero, seguridad, etc.

3.8 Fase de prototipado

En el presente apartado se enunciará el resultado obtenido de los prototipos generados para cada una de las fases de la estrategia transmedia propuesta. De igual forma, se pondrán en evidencia las conclusiones de las impresiones compartidas por los usuarios que pudieron tener de primera mano los prototipos.

Primero se tiene el producto impreso que redirecciona al sitio que aloja el producto audiovisual, para concluir el proceso con un último objeto físico, una bolsa ecológica personalizable. La secuencia de la estrategia se explicará con detalle en la sección de esta publicación en la que se ve el *Journey Map* (numeral 3.9).



Figura 17 Postal posterior, paso 1 de la estrategia – Elaboración propia

3.8.1.2 Repositorio de videos

Luego de escanear el código QR de la parte posterior de la postal, se podrá observar en el teléfono móvil un repositorio de videos que relatan historias construidas alrededor de la costura y los recuerdos. Los videos se enfocarán en mostrar las historias desde la mirada de las víctimas, así como las anécdotas en torno al tejido y una invitación para acercarse a conocer el espacio en el que todos los días trabajan por la memoria del país.



Figura 18 Repositorio de videos paso 2 de la estrategia - Elaboración propia

3.8.1.3 Kit de costura

De forma previa a la colección de un set de postales por colores, el usuario deberá acercarse al supermercado más cercano relacionado con la iniciativa y cancelar un valor simbólico para recibir a cambio un incentivo.

Dicho kit cumplirá la función de costurero móvil, pues su objetivo es llevar la experiencia del tejido con las víctimas a la casa, además de terminar el ciclo con un objeto realizado de manos propias y que conmemora y reconoce el trabajo de las personas que hacen posible Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar.

2.



Ilustración 19 Colección de postales por color – Elaboración propia

El incentivo será un kit de costura compuesto por hilos, agujas, alfileres y una bolsa ecológica personalizable, con una de las escenas preimpresas.



Ilustración 20 Kit de costura – Elaboración propia

3.8.1.4 Testeo del primer prototipo

En el marco de la conmemoración del día internacional de la paz (septiembre 21 de 2018), se realizó la primera muestra del prototipo inicial en un conversatorio convocado por la Unión de Costureros del CMPR.



Figura 21 Integrantes testeo y conversatorio – Fotografía por Ingrid Reyes

Con nueve integrantes en el espacio frente al auditorio, todos con las características planteadas en el perfil de usuario, se procedió a explicar la dinámica de la estrategia comunicativa.

Como contextualización se generó un espacio en el que cada uno dio su mirada sobre la paz y las iniciativas realizadas en pro de la construcción de memoria en el CMPR. Así pues, fueron observando uno a uno el primer producto de la estrategia; la postal. La consigna general fue que visualmente era agradable, pero que para su gusto y

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

utilidad no era un medio óptimo porque para la época es un impreso que se tiene en el olvido y que, en razón de ello, sería complejo que las coleccionaran para llegar de buena forma a la última fase de lo planteado en la estrategia.

El paso a seguir fue el escaneo de la postal para ingresar a la web que mostraría las crónicas en video sobre las historias de las víctimas. Algunos manifestaron no tener lector de código QR en el teléfono; sin embargo, se les facilitó uno para la prueba.



Figura 22 Screenshot sitio web – Teléfono móvil participante – Fuente: Elaboración propia

La navegación no tuvo inconvenientes, dado que la galería de videos estaba lista para ser mostrada; sin embargo, hubo demora en la carga del sitio, pues las imágenes introductorias a las historias fueron colgadas en alta calidad y eso produjo que la experiencia de

uso del sitio de aterrizaje fuera más lenta de lo esperado. Con respecto al estilo gráfico de los videos y la narrativa, hubo comentarios positivos, se habló de emociones y de ser un buen formato, aunque sugirieron historias más cortas, o videos con variación en el tiempo, no bloques de más de diez minutos, y no menos de un minuto.

La culminación de la estrategia se evidenció a través de medios digitales, dado que la bolsa ecológica no se había fabricado aún. La dinámica se expuso a los participantes con un esquema del producto esperado, denominado kit de costura. La pregunta generalizada fue acerca de los recursos para su fabricación y distribución. Y como se esperaba distribuir para realizar la costura en casa, hubo quien propuso que fuera directamente en el costurero junto a todos los miembros, aporte que se tuvo en cuenta para el prototipo posterior.

3.8.2 Segundo prototipo

3.8.2.1 Separador de lectura

Se presenta un conjunto de separadores de lectura que en conjunto forman una gran imagen de una de las telas construidas en el costurero, con un desprendible para coleccionar y hacer canje por el estímulo final en el CMPR. En la parte posterior cuentan con un código QR que redirecciona a un sitio en el que se encuentra una galería audiovisual.



Figura 23 Separador de lectura, prototipo – Elaboración propia

Cada uno de los fragmentos que unen el rompecabezas a partir de la unión de todos los separadores, tiene una parte de una historia, que queda en punta para ser contada en los videos alojados en la web, previo escaneo del código QR. Cada colección de separadores es de un color distinto. Para el prototipo se eligió fucsia como el indicado por ser el predominante en las composiciones realizadas en el costurero.

3.8.2.2 Micrositio con galería de videos

Luego del respectivo escaneo del código QR ubicado en la parte posterior del separador de lectura, el aterrizaje fue a un video que toma como punto de partida una jornada de costura. De fondo se

encuentra un audio realizado mientras algunas de las mujeres pertenecientes al costurero cantan una sentida melodía. En paralelo se generó un *Mockup* de la posible vista de la galería alojada en el sitio oficial del CMPR, resultado que se muestra a continuación:



Figura 24 Mockup web de aterrizaje – Elaboración propia

3.8.2.3 Bolsa ecológica

Al igual que en el primer prototipo, la culminación de la estrategia se evidenció a través de medios digitales, dado que la bolsa ecológica no se había fabricado aún; sin embargo, se dio un giro en la dinámica de entrega, dado que se decidió que fuese suministrada directamente en Centro Memoria, y que el diseño previo fuera realizado por los miembros del costurero, para lograr la interacción y el diálogo verdadero.

Se estableció un precio simbólico por los materiales y la elaboración. De este tema se hablará en el apartado de modelo de negocios, y la evidencia física se verá reflejada en el prototipo más

reciente (tercero).

3.8.1.4 Muestra del segundo prototipo

Con motivo del décimo Seminario Internacional de Investigación en Diseño (octubre 2018) realizado en la ciudad de Popayán (Colombia) y previo a la realización de una ponencia con el objetivo de compartir la experiencia investigativa con el proyecto, el segundo prototipo generado se dio a conocer a un grupo de asistentes.



Figura 25 Muestra segundo prototipo – Fotografía: Fernando Torres

Antes de iniciar se contextualizó al público, dado que no todos eran de la ciudad de Bogotá y algunos no conocían el CMPR. En adelante, se enunciaron las características a partir de la proyección de cada uno de los productos. Aunque no hubo espacio para la prueba, al final de la muestra sí se generó un momento para la opinión

y las sugerencias. El grueso del público dio una buena mirada al tema abordado por su pertinencia y cercanía con la coyuntura nacional, y sugirieron revisar el tema de la difusión para futuras pruebas.

3.8.1.5 Testeo del segundo prototipo

Con ocasión de una reunión entre los miembros activos de distintas universidades de Bogotá, con el CMPR, se realizó la puesta en marcha de una segunda revisión del correspondiente prototipo para su posterior mejora, en aras de generar ideas desde distintos campos disciplinares.

Ilustración 26 Grupo testeo segundo prototipo – Fotografía: Juan Ariza

Con once integrantes en la mesa, todos de distintas disciplinas del saber, incluyendo dos miembros del costurero, se procedió a explicar la dinámica de la estrategia comunicativa.

Por parte de los miembros de la mesa, se destacó la potencialidad de los medios digitales y la combinación de los mismos para lograr que más personas se integren a la iniciativa del costurero y que por la misma vía se difunda todo el trabajo, el simbolismo detrás del tejido y la importancia de estas tareas con miras al futuro y las metas que se tienen para 2019. Se propusieron 24 horas continuas de Marimba al aire libre y, para 2020, arropar toda la fachada del Palacio de Justicia de Bogotá.

Como parte de los aportes por parte de los miembros de la mesa, está lo dicho por la profesora Patricia Castro de la Universidad La Gran Colombia, quien manifestó la posibilidad de presentar el proyecto a una convocatoria de estímulos dentro de dicha institución para financiar la elaboración y difusión de los productos a futuro (P. Castro, comunicación personal, 2 de diciembre de 2018).

3.8.3 Tercer prototipo

3.8.3.1 Separador de lectura

Al separador de lectura se le agregaron elementos hechos a mano para rescatar el oficio al que se quiere invitar. También se definió una única edición y descartar el coleccionable por fascículos por el riesgo que se corre de perder el público en el camino y lograr mejor un objeto que conecte y que garantice una conexión con quien lo recibe dado que tiene manualidad y tejido en su columna vertebral.



Figura 27 Separador de lectura ensamblado – Fotografía propia

Al cubrirse con un libro, el objeto simula una persona acostada, por un lado, reflejando el conflicto con la bota de guerra, y por el otro la reconstrucción y el renacer con el zapato tejido. En la parte posterior tiene una invitación a encontrar historias en video a través de un código QR y un mensaje que anima a visitar el CMPR para recibir un estímulo o sorpresa.



Figura 28 Separador de lectura posterior – Elaboración propia

3.8.3.2 Micrositio con galería de videos

Este prototipo se adecuó para que tan pronto como sea escaneado muestre la galería con las historias en video. Fue desarrollado en PHP en la plataforma Wordpress, como un sitio optimizado para todos los dispositivos, *responsive*. Además, tiene un apartado con el resumen del proyecto. Se dispuso al final de cada publicación de las historias una sección de comentarios para que los visitantes dejen sus impresiones sobre las narraciones por parte de los protagonistas.

Figura 29 Screenshot sitio web – Teléfono móvil- Elaboración propia

3.8.3.3 Bolsa ecológica personalizada

A partir de una bolsa ecológica encontrada en el mercado, se realizó un modelo a escala de una de las telas construidas en el costurero, con retazos reciclados, pero diseñando una escena completa. A continuación, se ve el proceso de realización y su versión final.



Figura 30 Bolsa ecológica personalizada – Foto: Ingrid Pulido

3.9 Journey Map, descripción de la experiencia

Inicia por el “voz a voz” de la entrega del separador de lectura en físico, para continuar con la lectura del mismo impreso y la posterior activación en la página de aterrizaje a través del escáner del código QR. Allí se observarán los videos con las historias para, en este punto, tener una doble invitación (desde el impreso y los videos) para acercarse a Centro Memoria.



Figura 31 Primeros pasos del Journey Map – Elaboración propia

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

Luego de la invitación en los videos y releer el impreso en el que se invita a visitar Centro Memoria motivando al público a recibir un estímulo (regalo), se consigue que lleguen al costurero y vivan la experiencia del tejido y el intercambio de ideas con las personas allí presentes.



Ilustración 32 Fin de secuencia Journey Map – Elaboración propia

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

Capítulo 4. Conclusiones

4.1 Conclusiones

Desde la conceptualización hasta la puesta en marcha de los prototipos de “Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar”, el proceso da cuenta de la efectividad de las disciplinas comunicativas como multiplicadoras de información.

Así pues, y con base en lo planteado en los apartados iniciales del presente escrito, se vislumbra gracias a la práctica y los protocolos, que para el avance en la reconciliación y la memoria histórica hay que explorar a fondo los nuevos medios de comunicación y hay que establecer puentes entre los mismos que emulen redes y que se escalen posteriormente a las personas, para lograr establecer una conexión entre emisor y receptor en el plano físico y humano.

La estrategia comunicativa desarrollada se encargó de visibilizar los procesos de construcción de memoria histórica que son realizados por los miembros del costurero del CMPR, comenzando por el Día Internacional de la Paz, acto simbólico realizado el 21 de septiembre de 2018 y sumando a dicho momento el relato de distintos sucesos históricos narrados en primera persona por algunas de las líderes.

La interacción de los medios y el impacto generado dan cuenta de la potencialidad en la transición de narrativas y recursos para llegar a un público masivo. Los momentos pensados se convirtieron en una ventana para las víctimas, en la cual motivan su corazón a sacar los eventos nefastos y a enseñar desde el corazón para que nuevo aire entre y se quede en quienes vivieron sucesos

trágicos, así como en quienes están aprendiendo a vivir en un país con un penoso pasado. La acción sin daño fue clave en todas las etapas, desde el primer acercamiento para la recolección de información hasta el prototipado, fue un constante crear y compartir sin violentar realidades, se alimentaron esperanzas de parte y parte.

4.2 Estrategia de mercado

4.2.1 Segmento de clientes

Para el segmento de clientes se pensó en personas entre 25-40 años, con un mediano acercamiento a los temas de coyuntura nacional o interés por los temas de actualidad en el país, que cuenten con acceso a internet en su celular y que entre sus actividades esporádicas se encuentre la lectura. De preferencia, se espera que frecuenten los sectores aledaños al Centro Internacional de Bogotá y que tengan poder adquisitivo promedio y sensibilidad ecológica.

4.2.2 Propuesta valor

El proyecto consiste en una estrategia comunicativa que, además de brindar información, acerca al receptor del mensaje al lugar donde se produce la historia, valiéndose de la transición entre medios análogos y digitales. Ayuda a construir memoria y poner en valor el trabajo y el significado que el trabajo manual tiene de fondo, más allá de la técnica.

4.2.3 Canales

Los canales de distribución son la columna vertebral del proyecto como modelo de negocio. De entrada, el canal será el “voz a voz” (*Word of mouth*), para continuar con el impreso que funciona como separador para lectura y a su vez como puente de entrada a la web de aterrizaje. Se concluye de nuevo con el “voz a voz” al cierre de la cadena comunicativa, en el momento de recibir la bolsa ecológica y luego de haber compartido con los miembros del costurero.

4.2.4 Relación con los clientes

La relación directa con los clientes está dada en principio mediante los repartidores de los separadores para lectura. De la efectividad de este momento dependerá el éxito y la disposición para continuar con las otras etapas de la estrategia, para posteriormente encontrarse con los miembros del costurero, quienes harán el canje por la bolsa ecológica.

4.2.5 Flujo de ingresos

El financiamiento está dado a partir de dos frentes, apelando en principio a instituciones por ser un tema de carácter social y cultural, y se complementará con el dinero recibido del aporte simbólico por la bolsa ecológica.

Hablando del dinero de las instituciones se conseguirá primero por vía de estímulos a la cultura (Ministerio de Cultura Nacional y universidades aliadas) y, en segunda instancia, por marcas

que dentro de sus políticas de responsabilidad social empresarial tengan la misión de trabajar con grupos y comunidades como el costurero del CMPR.

4.2.6 Recursos clave

Son fundamentales las historias a compartir con el público, así como los separadores de lectura debidamente impresos y ensamblados por completo. Además, se deben tener sin falta telas, hilos y herramientas de costura. En paralelo, la página web tiene que estar con el dominio y el host activo siempre, para que el contenido audiovisual cuente con entera disponibilidad, pues será el apoyo remoto de la estrategia.

4.2.7 Actividades clave

Entre las actividades clave se cuentan las de escribir, redactar y transformar las historias en videos para la web. Además, es necesario generar una pauta gráfica consistente y encontrar los puntos de entrega del separador para lectura. Y claro, la fabricación de los productos que exigen trabajo artesanal es de vital importancia, pues son la esencia del proyecto.

4.2.8 Aliados clave

Los miembros del costurero del CMPR, quienes son los encargados de la distribución de los separadores para lectura son los primeros aliados, pues están al inicio y al final del ciclo. Sin embargo, y para que toda la estrategia funcione sin contratiempos, es fundamental tener como socios clave a las empresas y entidades activas con la

responsabilidad social para que aporten en todas las fases de producción y distribución.

4.2.9 Estructura de costos

Tabla 8 Estructura de costos mensual

| Concepto | Monto |
|-------------------------------|----------------------|
| Gastos Administrativos | |
| Salario diseñador | 3 SMLV |
| Salario investigador | 3 SMLV |
| Salario Contador | 3 SMLV |
| Salario Costurero | 3 SMLV |
| Salario Desarrollador Web | 3 SMLV |
| Gastos Operativos | |
| Servicios públicos | \$500.000 |
| Materias primas | \$500.000 |
| Impresiones | \$300.000 |
| Difusión | \$500.000 |
| Total | \$ 14.221.740 |

Fuente: Elaboración propia

4.3 Consideraciones

“Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar” nació como una idea madurada en el semillero de investigación Área Digital, para transformarse en proyecto de grado y hoy día en proceso de avance, es una iniciativa que, más allá de la academia, ha sido concebida para mover las fibras de quienes se enteran de su existencia y lograr

pertenencia como país y como ciudadanos.

Enfocando el avance del proyecto hacia una siguiente fase, es viable pensar que la estrategia comunicativa se puede transformar para lograr que actividades tan significativas como los arropamientos² y el ejercicio de la costura, se visibilicen y se trabajen lo antes posible.

Se espera poder contar con presupuesto para distribuir las piezas generadas y lograr impacto en la mayor parte de colombianos y extranjeros visitantes del lugar, otro pendiente será generar material en inglés y español. Así que el primer objetivo a futuro será presentarse a la convocatoria de estímulos del Ministerio de Cultura.

Las puertas del CMPR han estado abiertas y dispuestas para la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, y ahora en 2019 se ha conformado un grupo multidisciplinar desde varias entidades educativas de Bogotá, llamado “Unitejiendo memoria”, que pretende consolidar ideas y dar apoyo a trabajos que pueden potenciarse si la mirada de más personas se vuelca hacia los mismos, así que es otra oportunidad que queda en el tintero para un futuro cercano.

Lo más importante y lo que se espera es no abandonar procesos como el del costurero, que son alimento y enseñanza diaria para quien tiene la oportunidad de vivir e intercambiar experiencias en escenarios tan maravillosos como el que un día me recibió (el Café de la memoria), para luego convertirse en un lugar para evocar y que la luz de hoy trae muchos recuerdos.

² Los arropamientos son acciones simbólicas en las que se cubren referentes arquitectónicos en la ciudad con las telas elaboradas en el costurero. Bajo la consigna: *arropar la memoria, con la memoria.*

Tejiendo en digital, memoria para sanar y no olvidar

Bibliografía

Bedoya, A. (1997). ¿Qué es interactividad? *Revista Usuario*.

Recuperado de: <http://www.sinpapel.com/art0001.shtml>

CNMH. (2016). ¡Basta Ya! (primera ed.). Bogotá: CNMH.

Confederación Suiza. (2018). Tomado de

<https://www.eda.admin.ch/countries/colombia/es/home/cooperacion/temas/cosude/asd.html>

Díaz, P. (2010). La memoria histórica. *Revista Digital Sociedad de la Información*, (19),p.3.

Manovich, L. (2005). *El lenguaje de los nuevos medios de comunicación*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Frayling, C. (1999). *Art and design*. London: Collins & Brown.

Inclusión Digital (2019). Recuperado de

<https://www.itu.int/es/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/default.aspx>

Juárez, M. (2014). Memoria colectiva: Procesos psicosociales. *Región y sociedad*, 26(59), 303-310. Recuperado en 05 de octubre de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252014000200011&lng=es&tlng=es.

Mora, W. (2018). Postconflicto - *Universidad del Rosario*. Urosario.edu.co. disponible en: <http://www.urosario.edu.co/jurisprudencia/jurisprudencia-reconciliacion/ur/Postconflicto/> [revisado 6 Oct. 2018].

Pulecio Mariño, E. y Parra Rojas, H. (2012). *Luchando contra el olvido*. primera ed. [Bogotá]: Ministerio de Cultura, p.40.

Rivera, D. (2018). ¿Qué es transmedia y storytelling? Recuperado de <https://agencia.best/blog/transmedia-y-storytelling>

Santos Calderón, J. M. y Jiménez, T. (2016). Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera. Bogotá: Alto Comisionado para la Paz. Recuperado de <http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/procesos-y-conversaciones/Documentos%20compartidos/24-11-2016NuevoAcuerdoFinal.pdf>

Gifreu, A. (2019). El documental multimedia interactivo como discurso de la no ficción interactiva. Por una propuesta de definición y categorización del nuevo género emergente. - Hipertext - (UPF). Recuperado de <https://www.upf.edu/hipertextnet/numero-9/documental-multimedia.html>

Vizcaino, P. (2018). Del storytelling al storytelling publicitario: el papel de las marcas como contadoras de historias. Recuperado de <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/24104>

Yeste, P., y Peral, M. (2006). El conflicto de Colombia (Sexta ed.). Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Instituto de Estudios Internacionales y Europeos Francisco de Vitoria Ministerio de defensa.

Zuluaga Nieto, J. (2012). Situación actual y perspectivas de la guerra interna. Recuperado de <http://journals.openedition.org/cal/2704>

Anexos

Anexo 1 Currículo del autor

(Para ver el archivo, ir a la ruta "Anexos\Anexo No 1.pdf", en el CD provisto con el libro).

Anexo 2 Línea del tiempo

(Para ver el archivo, ir a la ruta "Anexos\Anexo No 2.pdf", en el CD provisto con el libro).

Anexo 3 Protocolo de comprobación extendido, Indagación al contexto

(Para ver el archivo, ir a la ruta "Anexos\Anexo No 3.pdf", en el CD provisto con el libro).

Anexo 4 Journey Map de la Estrategia

(Para ver el archivo, ir a la ruta "Anexos\Anexo No 4.pdf", en el CD provisto con el libro).

Anexo 5 Storyboard de la Experiencia

(Para ver el archivo, ir a la ruta "Anexos\Anexo No 5.pdf", en el CD provisto con el libro).

Anexo 6 Protocolo de comprobación extendido, *Focus group*

(Para ver el archivo, ir a la ruta "Anexos\Anexo No 6.pdf", en el CD provisto con el libro).

Anexo 7 Permisos de grabación

(Para ver el archivo, ir a la ruta "Anexos\Anexo No 7.pdf", en el CD provisto con el libro).

Anexo 8 Videos y registro fotográfico de crónicas

(Para ver el archivo, ir a la ruta "Anexos\Anexo No 8", en el CD provisto con el libro).

Anexo 9 Prototipos separadores de lectura, impresos

(Para ver el archivo, ir a la ruta "Anexos\Anexo No 9", en el CD provisto con el libro).

Anexo 10 Prototipo web de aterrizaje para videos

(Para ver el archivo, ir a la ruta "Anexos\Anexo No 10", en el CD provisto con el libro).