

---

**MAURICIO VICO SÁNCHEZ**

DEPARTAMENTO DE DISEÑO  
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y URBANISMO  
UNIVERSIDAD DE CHILE  
SANTIAGO, CHILE  
MVICO@UCHILEFAU.CL

**SANTIAGO DE FRANCISCO VELA**

DEPARTAMENTO DE DISEÑO,  
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO,  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
BOGOTÁ, COLOMBIA.  
S.DEFRANCISCO@UNIANDES.EDU.CO

**MÓNICA PACHÓN BUITRAGO**

DEPARTAMENTO DE DISEÑO,  
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO,  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
BOGOTÁ, COLOMBIA.  
MOPACHON@UNIANDES.EDU.CO

**Cómo citar:** Vico, M., De Francisco, V.

& Pachón, M. (2021)

Editorial: Cuando el pensamiento en Diseño  
y el mundo legal se encuentran

*RChD: creación y pensamiento*, 6(11), 1-5.

<https://doi.org/10.5354/0719-837X.2021.65500>

*Revista Chilena de Diseño,*

*rchd: creación y pensamiento*

Universidad de Chile

2021, 6(11)

<http://rchd.uchile.cl>

# Quando el pensamiento en Diseño y el mundo legal se encuentran: Innovación para mejorar la prestación de servicios públicos

*When Design thinking meets the legal world: Innovations to improve public service delivery*

Nuevamente volvemos con un número más de la revista RChD: creación y pensamiento, ahora con un tema muy relevante, que está surgiendo en la academia y también para aquellos que administran los servicios públicos asociados a impartir y promover la justicia: el “Diseño legal y Diseño para la justicia”.

Es siempre una preocupación del equipo de la revista buscar contenidos que estén en el ámbito de lo público, sobre todo desde la misión de una universidad pública como es la Universidad de Chile. Ampliando nuestro alcance a otras comunidades académicas, en este caso invitamos como editores a dos profesores de la Universidad de los Andes de Colombia, Mónica Pachón y Santiago de Francisco. Sus investigaciones y pedagogía tienen como propósito utilizar la metodología de pensamiento en diseño centrado en los humanos para crear soluciones que mejoren la provisión de los servicios públicos, y en particular, la justicia.

Con la implementación de las herramientas asociadas al pensamiento en diseño, los autores de este número muestran, entre otras cosas, la importancia de la comunicación con la ciudadanía, sobre todo en aquellas políticas públicas donde la audiencia es población vulnerable. El Diseño de información, y no solo ello, es un elemento a tener presente en esta nueva era digital, así como el sentido ético de quien diseña.

Es importante que la arquitectura digital sea amable, empática y fluida, para así permitir “ejercer el derecho a la información y la educación”, la igualdad y las mismas oportunidades para todos. Como indican los editores invitados “el diseño legal, el diseño para el acceso a la justicia, el diseño de servicios de información, el desarrollo de políticas públicas y el uso de tecnologías para la creación de nuevos productos y servicios legales”, vienen a constatar las preocupaciones que deben estar presente en un mundo muy complejo.

Finalmente, desde una dimensión ética, el bienestar de la humanidad y los más desposeídos, sobre todo en nuestro continente después de esta pandemia del Covid-19, nos debe preocupar siempre a la academia para poder aportar desde cualquier dimensión al mejoramiento de sus condiciones.

## De los editores invitados

Uno de los retos más complejos de las democracias en América Latina ha sido el de reformar su sistema de justicia para mejorar su pertinencia, eficiencia y efectividad (Urueña, 2021). Por esto las ramas del poder constantemente actualizan los códigos para tipificar crímenes que atentan contra las minorías, buscan mejorar la capacidad de investigación de la

rama, e incrementan los presupuestos judiciales, entre otras reformas. El objetivo de estas reformas es buscar la descongestión judicial que facilite que se haga justicia. Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos, la percepción ciudadana decae incrementalmente al percibir este servicio como uno obsoleto, lleno de trabas, en donde sólo se puede navegar con un buen intermediario (UNPD, 2020).

El acceso a la justicia es mucho más que tener la disponibilidad de un juez. Es el derecho que tienen las personas a comprender su situación jurídica para encontrar soluciones razonables y efectivas a sus conflictos. Estas situaciones que presenta la institucionalidad de la justicia se pueden entender de forma sistémica desde aproximaciones interdisciplinarias. La ingeniería y el diseño, entre otras disciplinas en conjunto con el derecho, han demostrado que pueden ayudar a superar la discusión del marco regulatorio, abriendo un panorama para repensar el servicio de la justicia, priorizando la perspectiva del ciudadano quien día a día interactúa con el sistema (Hagan, 2018; Perry-Kessarlis, 2019; Santuber, et. al, 2019).

Por esto, pensar desde la perspectiva de los ciudadanos que acceden a la justicia es una oportunidad para complementar las prioridades típicas de la institucionalidad. Uno de los retos es comprender las necesidades, expectativas, y uso del sistema que permita proponer transformaciones que apunten a una mayor legitimidad y efectividad para la ciudadanía, especialmente la más vulnerable.

2

Para esta edición de la revista invitamos profesionales de todas las áreas, diseñadores de servicios, laboratorios de innovación, desarrolladores de software y equipos interdisciplinarios a que compartan sus experiencias utilizando metodologías de diseño para el desarrollo de proyectos relacionados a las políticas públicas, acceso a la justicia y la innovación legal.

La selección de los artículos contiene una mezcla de experiencias académicas y profesionales dentro del ámbito público y privado. Se hizo especial énfasis en el uso e implementación de metodologías de diseño que permitieran entender, traducir, interpretar o transformar las diferentes formas de acceder a la justicia y los servicios legales y públicos.

En el artículo de Joaquín Santuber y Lina Krawietz, “La sociomaterialidad de la justicia: una ontología relacional para el diseño legal”, los autores discuten la naturaleza del diseño legal y lo describen como una práctica interdisciplinaria y nómada, combinando los marcos conceptuales de estudios de género, filosofía e investigación organizacional. Utilizando el caso de los tribunales chilenos, los autores muestran cómo el diseño permite analizar la socio-materialidad de la justicia, por medio de casos con ilustraciones, análisis de emociones y de expresiones faciales. Estos casos específicos permiten dar cuenta de la aplicación e impacto del diseño legal.

Desde la perspectiva privada y la provisión de mejores servicios jurídicos, el artículo de Margaret Hagan, “Diseño para la innovación de bufetes de abogados: un estudio de caso de los premios Innovation in Motion en Baker

McKenzie”, nos ofrece los detalles de cómo la firma Baker McKenzie tomó acciones para reinventar la prestación de sus servicios jurídicos, utilizando el pensamiento en diseño para repensar desde la comunicación— hasta los nuevos modelos de negocio. De igual forma, se discute algo fundamental: los retos de adaptación del pensamiento en diseño a este tipo de organizaciones, los cuales deben ser internalizados por el equipo para lograr resultados y la continuidad de los procesos de innovación dentro de la firma.

Desde una perspectiva similar -pero para América Latina—, el artículo de Angélica Flechas, Jorge García y Sofía Escobar, “Aplicación de la metodología de Legal Service Design de cara a contextos de derecho público vs. derecho privado”, se narra la experiencia desde el mundo consultor, en donde se utilizan las metodologías del pensamiento en diseño diferenciados para el sector público y privado, haciendo énfasis en la creación y uso del kit de herramientas desarrollado por ellos para el diseño de servicios legales.

El artículo de Roberto Celedón Bulnes, Natalia Flores González & Rubén Jacob-Dazarola nos presenta “TRIBUNALIA”, una herramienta para niños que les permite a través del juego conocer los tribunales y su funcionamiento en Chile. A partir de un trabajo transdisciplinar, los autores describen el proceso de diseño, las iteraciones, las ventajas del trabajo desde diferentes disciplinas, proponiendo una metodología para la realización de este tipo de proyectos. Este es un ejemplo interesante, en el que confluyen intereses muy diversos, en la cual la necesidad de “traducir” conceptos, y tener claro el volver atractiva y digerible la información se convierte en parte esencial.

En el artículo, “Aportes del Diseño gráfico a las políticas públicas para la primera infancia”, Jaqueline Mata Santel, Abraham Ronquillo Bolaños & Gerardo Luna-Gijón aportan también al debate de cómo mejorar la prestación de servicios a la primera infancia, tomándose en serio el diseño gráfico de materiales visuales educativos, que sirvan para mejorar el entendimiento e involucramiento de la población objetivo. Analizando el caso de la política pública de atención de la primera infancia en Puebla, México, con la participación de un equipo interdisciplinar y la financiación de CONACYT, los autores narran el desarrollo del proyecto, la necesidad de incluir conocimiento de diversas disciplinas, y los aprendizajes de la colaboración y el impacto de los objetos creados para el acceso a la información.

Como otro ejemplo que ilustra la necesidad de una mejor estrategia de comunicación de la oferta de bienes públicos, el artículo de Jose Hernán Aristizábal, Juliana Andrea Álvarez Tibavizco y Lina María Pinzón Eslava, “De jueces de paz a jueces de la vecindad: estrategias de publicidad y promoción popular”, plantea un diagnóstico y una estrategia de intervención para poder acercar de forma más efectiva a los jueces de paz a la población.

Si bien la oferta de servicios de justicia no es perfecta – cuando existe, el ideal sería que las personas que la necesitan pudieran acudir a ella. Sin embargo, sabemos que los usuarios objetivos pueden desconocerla a raíz de la desconfianza y el poco énfasis que se hace en el diseño de la política en entender los puntos de contacto. El artículo muestra cómo, a partir del

uso del pensamiento en diseño, se puede crear una estrategia efectiva de comunicación, entendiendo cuáles son los canales de comunicación de la comunidad y los contenidos que generan confianza en la población.

El artículo de Laura Niño Cáceres, Claudia Gómez López y Loren Córdoba “El Diseño Sistémico como herramienta participativa en el marco de las políticas de atención perinatal en Colombia”, trabaja en un área de política pública muy distinta, en la cual el uso del mapeo sistémico permitió analizar críticamente la forma en que la atención perinatal del sistema de salud entra en contradicción con las prácticas locales, generando inequidades, que afectan los derechos de las mujeres en las zonas rurales analizadas. Los mapeos sistémicos además permitieron a los autores prototipar las estrategias para una atención perinatal más equitativa, que se reflejan en oportunidades concretas para la política perinatal.

Y finalmente, el artículo de Angie Mogollón, “Design-Thinking aplicado en lo público”, comparte sus reflexiones como diseñadora en el ejercicio de consultoría, narrando su experiencia para persuadir y adaptar los métodos de pensamiento en diseño para la elaboración de proyectos de servicios digitales públicos como “Conectar para Educar” y “Coronapp”.

Las adaptaciones del pensamiento en diseño, su aplicación a diversas áreas de política pública con eficacia nos permite intuir que este es un camino fértil para construir un espacio para diseñadores en trabajo conjunto con muchas disciplinas. Mucho se habla del trabajo colaborativo, interdisciplinar o transdisciplinar, y el caso del Diseño Legal, Diseño para la Justicia y Diseño para Políticas Públicas es la muestra fehaciente de estas colaboraciones. En la selección de artículos se presentan casos donde el Diseño aporta a temáticas relacionadas con la interacción y entendimiento de los tribunales y cortes, la mejora en la comunicación de temas legales, la exploración de temáticas relacionadas con salud y educación y finalmente, el crecimiento de una rama del diseño que se consolida como relevante y necesaria. Esperamos que este número, que contiene reflexiones teóricas y casos aplicados en nuestro continente, sea un aporte en la construcción de conocimiento de esta nueva área del diseño, que nos permita contribuir a la construcción de bienes públicos y de mayor bienestar para todos y todas.

### Referencias

- Hagan, M. (2018). A Human-Centered Design Approach to Access to Justice: Generating New Prototypes and Hypotheses for Interventions to Make Courts User-Friendly. *Ind. J.L & Soc. Equal.*, 6, 199.
- Perry-Kessarlis, A. (2019). Legal Design for Practice, Activism, Policy, and Research. *Journal of Law and Society*, 46(2), 185-210.
- Santuber, J., Krawietz, L., Owoyele, B., & Edelman, J. (2019). A Framework Theory of Legal Design for the Emergence of Change in the Digital Legal Society. *Rechtstheorie (RT)*, 50(1).
- UNPD. (2020, July). Attitudes towards politics in Latin America: A review of regional perception data. UNPD Latin America and the Caribbean. [https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/en/home/library/democratic\\_governance/attitudes-towards-politics-in-latin-america--a-review-of-](https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/en/home/library/democratic_governance/attitudes-towards-politics-in-latin-america--a-review-of-)

regional/

Urueña, R. (2021, February 18). ¿Máquinas de justicia?: Inteligencia artificial Y sistema judicial en América Latina. Agenda Estado De Derecho. <https://agendaestadodederecho.com/maquinas-de-justicia-inteligencia-artificial-y-sistema-judicial-en-america-latina/>