
ROBERTO CELEDÓN BULNES

SANTIAGO, CHILE.

NATALIA FLORES GONZÁLEZ

SANTIAGO, CHILE.

RUBÉN JACOB-DAZAROLA

DEPARTAMENTO DE DISEÑO.

UNIVERSIDAD DE CHILE, CHILE.

RUBENHJD@UCHILEFAU.CL

Nota de los autores

Agradecemos al equipo profesional del Programa de Representación Judicial PRJ #Tus Derechos, a los estudiantes de Proyecto VII 2020: Sofía Aceituno R., Sebastián Barraza C., Catalina Beltrán C., Fernanda Carrasco P., Constanza Concha R., Camila Espinoza H., Catalina Fernández R., Catalina Gallardo C., Benjamin Gibbs A., David Gutiérrez S., Fernanda Lara M., Paola Martínez C., Paula Moya S., Rodrigo Muñoz T., Isidora Pazols G., José Rodríguez B., Diego Sepúlveda R., los del Taller de Diseño Industrial VI 2020: María Abril O., Ariel Reyes A. y Javiera Valenzuela E. y al Diseñador Industrial Ignacio Anaiz A., docente ayudante de estos cursos. El desarrollo conjunto de Tribunalia dio origen al convenio de colaboración entre Fundación Crea Equidad y la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile, fechado en mayo 2021.

Fecha de recepción: 31/08/2021

Fecha de aceptación: 10/11/2021

Cómo citar: Celedón, R. Flores, N. & Jacob, R. (2021).

Tribunalia. Aquí opino yo: Diseñando una herramienta de justicia amigable para niños, niñas y adolescentes.

RChD: creación y pensamiento, 6(11), 1-14.

<https://doi.org/10.5354/0719-837x.2021.64726>

Revista Chilena de Diseño,

rchd: creación y pensamiento

Universidad de Chile

2021, 6(11).

<http://rchd.uchile.cl>

Tribunalia. Aquí opino yo: Diseñando una herramienta de justicia amigable para niños, niñas y adolescentes

Tribunalia. Here is my opinion: Designing a Friendly Justice Tool for Children and Adolescents

Resumen. Este artículo presenta el proceso de desarrollo de la herramienta Tribunalia, una representación tridimensional, a modo de juego de mesa, de una sala de audiencias, basada en los enfoques del Diseño legal y justicia amigable para la niñez, que les permite conocer los tribunales y su funcionamiento, con el fin de hacer del proceso judicial una experiencia menos estresante, y evitar su revictimización.

La herramienta fue desarrollada en un proceso transdisciplinario de Diseño que involucró a diversos profesionales a través de etapas que involucraron su ideación, desarrollo conceptual y prototipado inicial para posteriormente, con la participación de estudiantes de la carrera de Diseño la Universidad de Chile, volver a idear, iterar, prototipar y fabricar un prototipo reproducible por medios semi-industriales para permitir su implementación dentro del sistema legal chileno.

Para dar cuenta de este proceso el artículo presenta los conceptos de **Diseño centrado en el usuario, Pensamiento de Diseño y Diseño Legal y/o para la justicia**, para establecer una relación teórica entre estos, así como los fundamentos sociales, legales y psicológicos que dieron origen a la herramienta. Posteriormente se presenta la metodología proyectual de Diseño y los detalles de la propuesta final, y se concluye con la discusión y reflexiones sobre su implementación y desarrollo futuro.

Palabras clave: Diseño legal, justicia amigable para la niñez, pensamiento de Diseño, tribunales de familia.

Abstract. This paper presents the development process of the Tribunalia tool, a three-dimensional representation of a courtroom, similar to a board game, based on the approaches of legal Design and child-friendly justice, which allows children to learn about the courts and how they work, to make the judicial process a less stressful experience, avoiding their re-victimization.

The tool was developed in a transdisciplinary Design process that involved various professionals through stages that involved its ideation, conceptual development, and initial prototyping. Later, with the participation of students from the Design program at Universidad de Chile, it was rethought, iterated, prototyped, and a reproducible prototype was manufactured by semi-industrial means to allow for its implementation within the Chilean legal system.

To account for this process, the article presents the concepts of User-Centered Design, Design Thinking and Legal Design and/or for justice, establishing a theoretical relationship between them, as well as the social, legal, and psychological foundations that gave rise to the tool. Subsequently, the project Design methodology and the details of the final proposal are presented, concluding with the discussion and reflections on its implementation and future development.

Keywords: child-friendly justice, Design thinking, family courtrooms, legal Design.

Introducción

El sistema legal chileno, los tribunales de familia y Fundación Crea Equidad

El 1° de octubre de 2005 comenzó a regir la ley 19.968 en Chile que creó los tribunales de familia. Posteriormente diversos aspectos debieron ser revisados y adaptados a través de la ley 20.286 promulgada el 15 de septiembre de 2008 y vigente a la fecha. Los juzgados de familia o tribunales de familia son órganos jurisdiccionales que forman parte del sistema chileno y cuya especialidad se basa en todo lo relacionado con los conflictos familiares y de menores. Fueron creados con el objetivo de otorgar justicia especializada para los conflictos de naturaleza familiar, enfocándose en la concentración de la jurisdicción especializada en estos temas, la resolución consensuada de los conflictos y el conocimiento integral de los casos por parte de jueces especializados, entre otros (Guía Legal Sobre Tribunales de Familia, 2013).

En este contexto, diferentes actores y organizaciones forman parte del ecosistema de los tribunales de familia y es allí donde la Fundación Crea Equidad surge con la misión de contribuir a la construcción de una sociedad fundada en los derechos humanos, particularmente de niños, niñas y adolescentes, y en la equidad de género (Fundación Crea Equidad, 2021). Esta fundación ejecuta actualmente 26 proyectos sociales, ubicados territorialmente desde la ciudad de Ovalle en el norte de Chile hasta la ciudad de Porvenir en el sur, y que acercan la justicia a niños, niñas y adolescentes a través de programas que abordan la prevención de la violencia y el delito, la restitución de derechos vulnerados y la resignificación del daño asociado a dichas vulneraciones, a través de la intervención individual, familiar y comunitaria, con estrategias de coordinación intersectorial e intervención en diversas redes del espacio territorial en el que se inserta cada proyecto.

El proyecto Tribunalía. Aquí opino yo

Este proyecto tuvo origen en el Programa de Representación Jurídica "Tus Derechos de la Fundación Crea Equidad", ubicado en la ciudad de Punta Arenas, en el extremo sur de Chile, cuyo trabajo cotidiano implica explicar conceptos jurídicos desconocidos a menores, a menudo muy pequeños, que nunca han visto un tribunal, un juez o una sala de audiencias. Esto incrementa su ansiedad en todo el proceso legal y muchas veces les inhibe de expresar libremente su opinión.

Tribunalía: Aquí opino yo (nombre oficial y registrado del proyecto) surge entonces como una herramienta lúdico-didáctica que consiste en una representación tridimensional, a modo de juego de mesa, de una sala de audiencias y sus actores. Está basada en los enfoques del Diseño legal y la justicia amigable para niñas, niños y adolescentes y permite a éstos conocer los tribunales y su funcionamiento, familiarizándose con los espacios, personas y objetos que están presentes en el escenario real, para contribuir a evitar su revictimización. Con frecuencia los tribunales pueden ser espacios de violencia, con episodios de discusión o agresión entre los padres y familiares. Esta herramienta actúa como parte de una estrategia mayor contra la violencia hacia la niñez: facilita la explicación de los procesos judiciales, por parte de los abogados, a quienes están inmersos en ellos, antes de enfrentarse con la experiencia real (Fundación Crea Equidad, 2019).

Una primera versión de la herramienta fue desarrollada por la Fundación Crea Equidad con la participación de profesionales de diferentes disciplinas, como psicólogos, orientadores, abogados y trabajadores sociales. Luego, con el apoyo de una estudiante de Diseño, se sumaron al proyecto los integrantes de la asignatura Proyecto VII mención productos y servicios, de 7° semestre de la carrera de Diseño de la Universidad de Chile. Dicho curso proyectó nuevas soluciones inspiradas en el modelo existente, e incorporó innovaciones en aspectos como la interacción física entre usuarios, figuras y escenarios, usabilidad, jugabilidad, y particularmente, posibilidades de reproducción mediante métodos semi-industriales que facilitaran la fabricación de numerosas unidades de Tribunalia para difundir su utilización en todo el sistema legal chileno.

Este proyecto, desde el punto de vista del enfoque que se ha denominado Diseño Legal o Diseño para la Justicia, se inserta entre los niveles de Diseño de productos y Diseño de servicios, y puede ser considerado una herramienta para el logro de tareas y a la vez un aporte en la mejora de la experiencia para personas que atraviesan un proceso legal, de acuerdo al esquema propuesto por Hagan (2021).

Para establecer con claridad el concepto de Diseño para la justicia y cómo Tribunalia se propone como la primera iniciativa de este tipo realizada intencionadamente en Chile, este artículo presenta un marco teórico que aborda los conceptos de **Diseño centrado en el usuario**, **Pensamiento de Diseño** y **Diseño Legal y/o para la justicia**, conectándolos con el de justicia amigable y con los fundamentos teóricos sociales, legales y psicológicos que dieron origen a la herramienta. Posteriormente, el artículo presenta la metodología de Diseño seguida para el desarrollo de la propuesta conceptual inicial y las diferentes etapas del desarrollo de Diseño de Tribunalia y los detalles de la propuesta terminada. Se concluye con una discusión y reflexiones sobre su implementación, alcances y desarrollo futuro. El artículo no revisa en profundidad el proceso experimental del desarrollo teórico-conceptual de Tribunalia, sino que se enfoca en el aporte de la disciplina del Diseño para materializar de manera optimizada este tipo de iniciativas, haciéndolas viables en aspectos como su estética, usabilidad, experiencia de usuario y fabricación.

Marco teórico

Desde el Diseño centrado en el usuario al Diseño para la justicia

En el marco de la disciplina del Diseño, resultan frecuentes en las últimas décadas las menciones a conceptos y enfoques como el Diseño centrado en el usuario (Norman, 1998), Diseño centrado en las personas o en los humanos (Forlizzi, 1997), la experiencia del usuario (Hassenzahl et al., 2006; Schifferstein & Hekkert, 2008; Ortiz Nicolás & Aurisicchio, 2011) o similares. Muchos de estos conceptos tienen ya varios años desde su aparición y algunos han sido gradualmente reemplazados por nuevas perspectivas, más actuales, y que tienden a abordar los problemas propios del Diseño, tanto de comunicación visual como de productos o servicios de modo más amplio, participativo y transdisciplinar (Sanders, 2002, pp. 1–8). Ejemplo de ello es el enfoque del Diseño basado en las emociones (Norman, 2005), que dio gradualmente

paso a perspectivas como el Diseño para el bienestar o el positivo (Ortíz Nicolás et al., 2013; Petermans & Cain, 2020). Todas estas perspectivas en efecto centradas en los usuarios han movido el foco del quehacer del Diseño como disciplina desde la simple creación de productos y servicios hacia la resolución de problemas complejos con atención en los deseos, necesidades y requerimientos de las personas que interactuarán con ellos (Jacob-Dazarola, 2018). Extienden su alcance y difuminan sus fronteras en la interacción con otras disciplinas en favor de acciones más conscientes de la sociedad y ponen en valor el rol que el Diseño puede jugar en su beneficio (Friedman & Hendry, 2019; Papanek, 1971).

De modo similar, las metodologías que los Diseñadores utilizan para la resolución de problemas han trascendido más allá del campo disciplinar, y han dado origen a planteamientos ya bastante asentados en el mundo académico y profesional, como el pensamiento de Diseño (Brown, 2009), un método general para abordar diversas problemáticas y resolverlas de forma directa, iterativa y participativa. El pensamiento de Diseño ha permitido la masificación y aplicación de las metodologías otrora propias del Diseño a los más diversos campos, tanto a nivel de productos como de sistemas y servicios complejos, tales como la medicina, el deporte, la seguridad social o la planificación urbana (Stickdorn et al., 2018; Stickdorn & Schneider, 2011).

En este marco, donde las posibilidades de acción del Diseño se vuelven prácticamente infinitas, surge recientemente el concepto **Diseño Legal** como una nueva forma de acercar el contenido de esta área, a menudo complejo para quienes no están familiarizados con el sistema, a través de experiencias intuitivas para las personas (Kohlmeier & Klemola, 2021). Hagan (2021) lo define como la aplicación del **Diseño centrado en el ser humano** al mundo del derecho, para hacer que los sistemas y servicios jurídicos estén más centrados en las personas y sean más utilizables y satisfactorios. Coincidentemente, Benedet (2020) plantea que el Diseño legal es el proceso de aplicar el **Pensamiento** de Diseño a información legal compleja para que sea más accesible y más fácil de entender para la audiencia destinataria. La misma autora enfatiza que este tipo de Diseño se centra en las personas y permite contribuir a la resolución de asuntos legales al tiempo que innova en un sector donde la norma es la inmovilidad. Integra el conocimiento de los abogados con los métodos de los diseñadores y enfatiza el valor de la tecnología para el rediseño o creación de productos, servicios o sistemas, en el ámbito de lo legal, que sean amigables, comprensibles y adaptables para los usuarios.

Este planteamiento, denominado también Diseño jurídico o más ampliamente como Diseño para la justicia (Portable, 2018; Universidad de Los Andes Colombia, 2019) se encuentra en expansión actualmente a través de la reciente publicación de nuevos artículos y textos académicos y de difusión (Corrales Compagnucci et al., 2021; Hagan, 2020, 2021; Kohlmeier & Klemola, 2021) que comienzan a establecer un cuerpo de literatura necesario para su establecimiento definitivo. El enfoque tiene, además, su base más destacada en el laboratorio de Diseño legal de la prestigiosa Universidad de Stanford (Stanford Law School, 2021) donde estudiantes de la Escuela de Derecho, en conjunto con miembros de su afamada Escuela de Diseño, conocida como

d.school y que fuera la cuna de la metodología del **Pensamiento de Diseño**, trabajan para el desarrollo de nuevos sistemas y servicios legales con las personas como centro del desarrollo.

Justicia amigable para niños, niñas y adolescentes

La justicia amigable para los niños, niñas y adolescentes (**Child-friendly Justice**) es un concepto en directa comunión con el Diseño para la justicia, y hace referencia a los sistemas de justicia que garantizan el respeto y la efectiva implementación de todos los derechos de la infancia al más alto nivel posible, para dar la consideración debida a la madurez y capacidad de comprensión de los infantes y las circunstancias del caso. El planteamiento de este enfoque es que si los sistemas judiciales estuvieran mejor adaptados a la niñez, los niños, mucho más vulnerables que los adultos (Liefwaard, 2016), estarían mejor protegidos, podrían participar de manera más efectiva, y se mejoraría, a la vez, el funcionamiento de la justicia.

Este enfoque, si bien se enlaza con la publicación de los derechos del niño de las Naciones Unidas, ha cobrado en los últimos diez años, según Mahmoudi et. al. (2015) una notoria importancia a partir de la publicación de las guías del concilio europeo (Council of Europe, 2011). De acuerdo con los mismos autores, ha habido numerosos esfuerzos para definir con precisión qué es la justicia amigable para niños, principalmente en el contexto del Consejo de Europa. Al respecto, los documentos emanados de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (CIDN) son una guía global que cuenta con la adhesión casi total de los países del mundo y que parecen ser un adecuado punto de partida para integrar las interpretaciones o propuestas particulares sobre el concepto de la también llamada justicia adaptada a los niños.

5

En Chile, el Estado ha establecido recientemente reformas que tienden a la protección de los menores de edad (Maldonado Fuentes, 2014). En promedio 130.000 infantes y adolescentes toman contacto al año con el sistema de justicia, participando en distintas fases del proceso. Entre abril 2018 y marzo 2019 se decretaron un total de 360.592 medidas de protección a los niños por parte de los tribunales de familia, sin embargo, sólo durante el año 2019 se cometieron 181.154 delitos en contra de menores de 18 años y se contabilizaron 10.655 víctimas de violencia intrafamiliar, del mismo rango etario (Fiscalía Ministerio Público de Chile, 2021).

A pesar de las medidas tomadas entonces, existen aún importantes déficits de acceso adecuado a la justicia para menores en Chile (Centro de Derechos Humanos Universidad Diego Portales, 2017; Comité de los Derechos del Niño, 2018; Salum A. et al., 2016). Así, sin perjuicio de algunos avances importantes tales como la Ley de Entrevista Video Grabada o el uso de Salas Gesell, entre otros, el Estado chileno no ha logrado aun instalar un sistema integral de acompañamiento y adecuación de todas las intervenciones judiciales que involucran a menores, antes, durante y después del proceso. Ello trae aparejado consecuencias graves, tales como la activación de la ansiedad, el incremento de la sintomatología preexistente relacionada con las experiencias de violencia vividas, e incluso la posibilidad de retrocesos en los procesos judiciales, dado el peso de la prueba en los testimonios de menores afectados por la ansiedad y el temor de abordar un contexto desconocido.

La prevención de la revictimización ha estado únicamente centrada en los operadores de justicia, y ha excluido a otros actores del circuito psicosociojurídico, como los operadores psicosociales, sin considerar que su actuación fortalece el circuito de protección respecto de los procesos de revictimización. Por su parte, los operadores jurídicos, en especial los abogados representantes de menores, requieren formación especializada en temáticas de derechos de niños y niñas para favorecer procesos acordes a los distintos grupos etarios y el establecimiento de condiciones que permitan un adecuado y legítimo acceso a la justicia.

En este contexto, al igual que en el mencionado previamente respecto a la realidad europea, los derechos fundamentales consagrados en la Convención de los Derechos del Niño de 1989 (UNICEF, 2006) vuelven a ser una adecuada primera guía para la protección de los menores en el sistema judicial, con lineamientos tales como el derecho a ser oído (artículo 12), la libertad de expresión (artículo 13), el acceso a la información (artículo 17) y la tutela judicial efectiva (artículo 20).

En particular, la Observación general N° 12 del Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas plantea recurrentemente la determinación del interés superior de los niños, niñas y adolescentes en los procedimientos judiciales por parte de los jueces requiere que estos oigan su opinión sobre el asunto debatido y que la ponderen adecuadamente a los fines de interpretar y aplicar la ley (Naciones Unidas, 2009). Además, al referirse en su párrafo 34 específicamente al derecho del niño a ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que afecte al niño, establece expresamente que:

No se puede escuchar eficazmente a un niño cuando el entorno sea intimidatorio, hostil, insensible o inadecuado para su edad. Los procedimientos tienen que ser accesibles y apropiados para los niños. Debe prestarse especial atención al suministro y la transmisión de información adaptada a los niños, la prestación de apoyo adecuado para la defensa de los intereses propios, la debida capacitación del personal, el diseño de las salas de tribunal, la vestimenta de los jueces y abogados y salas de espera separadas. (Naciones Unidas, 2009, p. 12)

Si se reconoce la importancia de las consideraciones de Naciones Unidas para garantizar el adecuado ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, el desafío de quienes están inmersos en este contexto es promover e integrar dichas consideraciones a los nuevos modelos de procesos judiciales, para garantizar mecanismos que faciliten la participación y la adopción de medidas específicas para adaptar los procesos judiciales a sus necesidades. A raíz de ello surge la propuesta de Tribunalía como un aporte concreto hacia una justicia adaptada para menores.

La Creación de Tribunalía

La concepción de la idea

El Programa de Representación Jurídica (en adelante PRJ) de la Fundación Crea Equidad comenzó su ejecución el 28 de diciembre de 2015. Previamente no existía en Chile una institución que llevara adelante la labor de representación jurídica especializada de menores en los ámbitos de familia y penal. Dicha



situación supuso el desafío de construir un modelo basado en la eficiencia y la calidad, involucrado en la representación de los menores en cuanto sujetos de derechos, que toma en cuenta su opinión e instaura procesos innovadores que permiten ir más allá de una visión tutelar sobre la niñez, pues se entiende que su participación resulta ineludible en los procesos en que terceros toman decisiones sobre sus vidas.

En este contexto, el PRJ realiza entrevistas de ingreso y seguimiento del proceso judicial con menores, acordes a su ciclo evolutivo. Estas entrevistas tienen diversos objetivos, como conocer al niño o niña y abordar desde una perspectiva de derechos el rol del abogado/a; explicar los avances o retrocesos del proceso judicial; conocer su opinión sobre el proceso judicial o la intervención que recibe; o explicar el contexto de una declaración ante un tribunal con competencia en lo penal, entre otros.

La realización de entrevistas con menores constituía un reto para los profesionales responsables, pues en general la formación legal tiene una orientación hacia el mundo adulto. Enfocados en la finalidad de hacer del proceso una experiencia menos estresante, acorde a derecho y donde se comparten las experiencias obtenidas previamente, nace finalmente la idea de confeccionar un instrumento concreto que apoyara la tarea de representación jurídica: una maqueta réplica de un tribunal que pudiera facilitar el proceso de intervención con los menores.

Su primer desarrollo

El modelo original de Tribunalia fue construido en 2018, de forma completamente artesanal e intuitiva, con la participación del conjunto del equipo del PRJ y el uso de materiales livianos como cartón, madera, gomas, etc. En una primera instancia solo se consideraron los diferentes espacios del tribunal, sin los actores de cada situación.

A lo largo de los meses, la maqueta se convirtió en protagonista de los procesos implementados por el programa. Paralelamente a su utilización, las diversas experiencias se recogieron y registraron en audio, video y apuntes de texto, relatadas por los menores con los cuales se utilizó. En este proceso, se perfeccionó gradualmente hasta desarrollar una segunda versión, con

Figura 1. Proceso de creación de las primeras versiones de Tribunalia (fotografías de los autores)



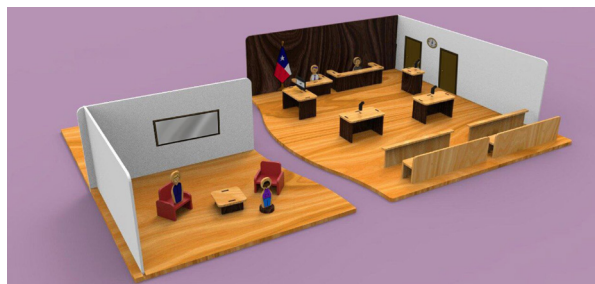
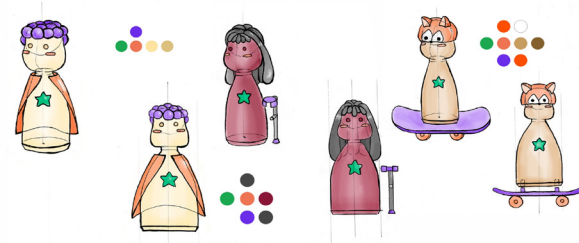
Figura 2. Primera versión completa de Tribunalia (fotografías de los autores)

materiales más resistentes y donde se sumaron algunos personajes como jueces y abogados.

Después, se llevaron a cabo tres grupos focales con niños, niñas, adolescentes y operadores de justicia usuarios del sistema, lo cual dio origen a una tercera iteración, donde se estableció formalmente un primer Diseño de espacios y personajes que incorporaba las observaciones y sugerencias obtenidas en los grupos focales. Se prototiparon seis sets completos de Tribunalia que incluían un manual de uso, dos escenarios flexibles (que representan a escala los espacios correspondientes a Tribunal de Familia, Tribunal de Garantía, Tribunal de Juicio Oral en lo Penal y la Sala Gesell con sistema de video registro), los personajes que consistían en 32 piezas que representaban a los diversos/as intervinientes en el proceso (con la posibilidad de los menores de poder escoger entre personajes con diferentes corporalidades, raza, género, apariencia, etc.) y el mobiliario correspondiente a cada uno de los espacios que se pretendía representar.

Una colaboración transdisciplinar

Durante los meses de agosto a octubre de 2020 los cursos Proyecto VII (nuevo plan) y Taller de Diseño Industrial VI (plan antiguo en proceso de cierre), las asignaturas proyectuales más avanzadas de la carrera de Diseño de la Universidad de Chile, en su mención Diseño Industrial y de Servicios y a cargo de uno de los autores de este artículo, asumió la tarea de continuar el proceso de Diseño a partir del prototipo existente y del *brief* aportado por la Fundación Crea Equidad, en un proceso colaborativo sin precedentes en el área. La Fundación, además, aportó con el conocimiento empírico y teórico respecto a criterios y consideraciones para el correcto desarrollo desde la psicología, el derecho y el trabajo social. Las razones expresadas por la Fundación para encargar el desarrollo de Tribunalia a los diseñadores a partir de esta etapa se centraban en la necesidad de crear un sistema de menor costo, más fácil de reproducir y con mejores prestaciones para su montaje, desmontaje, transporte y utilización, dado el elevado factor artesanal y nivel de detalle presentes en la propuesta original, la gran cantidad de piezas pequeñas (e inseguras para los menores), la dificultad de interactuar y utilizar dichas piezas y la imposibilidad de personalizar a los personajes para ajustarse a las particularidades de cada usuario del sistema. Esta colaboración requirió de una profunda comunicación e interacción entre las diversas disciplinas que el proyecto involucraba, y cuyo resultado finalmente excedió los ámbitos comunes de acción de estas.



Metodología proyectual

Con las condiciones ya definidas, el trabajo se organizó en base a siete grupos de dos a tres estudiantes que tuvieron la responsabilidad de proponer alternativas de rediseño para Tribunalia en los aspectos relacionados con la estética y apariencia del sistema, su fabricación seriada con costos optimizados, su portabilidad, su usabilidad y ergonomía, y su jugabilidad, esto último con la idea de llevar la propuesta a algo más que una maqueta representativa de la realidad, que permitiera diversos modos de uso como herramienta didáctica de acuerdo a sus diferentes usuarios, las edades de estos y las situaciones específicas de interacción. Cabe señalar que el trabajo fue realizado en pleno auge de la pandemia por el Covid-19 y todo el proceso se realizó de modo no presencial, vía reuniones a través de la plataforma Zoom entre profesores, estudiantes y la fundación.

Las propuestas emergieron luego de una primera etapa de conocimiento del contexto, los usuarios y el sistema legal involucrado, a partir de los cuales se realizaron algunos planteamientos conceptuales que fueron posteriormente materializados mediante herramientas como *sketching* y modelado 3D, que permitieron mostrar a los representantes de la Fundación simulaciones realistas de los resultados esperados. Este proceso fue realizado a través de reuniones periódicas con los representantes de Crea Equidad a quienes se planteaban las alternativas y estados de avance. Posteriormente las propuestas evolucionaron a nivel de Diseño de detalles y racionalización para la fabricación semi-industrial, con el objetivo de producir 100 unidades completas del sistema. El trabajo proyectual a nivel metodológico se centró en las etapas clave del pensamiento de Diseño donde se conoció el contexto, se ideó, se prototipó y se iteró de forma cíclica hasta llegar a soluciones pertinentes al problema establecido.

Finalmente, los representantes de la Fundación escogieron tres de las propuestas de los estudiantes que fueron integradas en un sistema

Figura 3. Propuestas de los estudiantes durante el desarrollo conceptual y rediseño del sistema (imágenes del curso Proyecto VII 2020, con autorización del profesor responsable)

completo que contemplaba manual de uso, espacios y personajes, y un set de tarjetas que motiva a su uso lúdico-didáctico entregándole diversas narrativas jugables, además de cumplir con los fines de representación de los tribunales. Estas narrativas generan diferentes viajes para los usuarios y fueron desarrolladas mediante metodologías propias del Diseño de servicios (Stickdorn et al., 2018).

Prototipado final y producción seriada

A partir de las alternativas escogidas e integradas en un sistema único, un grupo de estudiantes continuó con la responsabilidad, a modo de práctica profesional, de realizar un prototipo físico integral del sistema, de acuerdo a la terminología desarrollada por Ulrich y Eppinger (2013), lo que testearía no solamente la morfología, usabilidad y jugabilidad del sistema, sino también los procesos productivos seleccionados para su reproducción seriada, para poder estimar con precisión tiempos, costos y materiales. Estos procesos son: impresión 3D (cabello y accesorios intercambiables), torneado de madera (cuerpos), y tampografía (rostros) para personajes, corte láser y ploteo de elementos gráficos autoadhesivos para los escenarios y mobiliario, impresión digital de las tarjetas, folletos y manuales, y troquelado e impresión digital del packaging/caja de transporte. Los procesos de armado y montaje son manuales.

Dadas las mismas condiciones de pandemia aun presentes y un nuevo ciclo de grupos focales realizados con actores del contexto en que Tribunalia se implementa, en este caso llevados a cabo específicamente para el correcto desarrollo del set de tarjetas con los diferentes modos de juego, esta etapa de prototipado previo a la producción se ha extendido más allá de los plazos establecidos inicialmente. A la fecha de la redacción de este artículo están en proceso de fabricación las últimas piezas del prototipo integral final, o el primer producto de la serie, y se implementan los procesos productivos definidos para preparar el camino para la producción inicial de 100 unidades. La configuración final del sistema es entonces, la siguiente:

- Manual con instrucciones de uso.
- Cartas para modificar y estimular los modos de juego con diferentes experiencias narrativas para los usuarios.
- Escenarios reconfigurables que pueden armarse y desarmarse rápidamente mediante calce de sus piezas y que permiten un guardado y transporte sencillo.
- Personajes con piezas intercambiables que representan a jueces y personas del tribunal, así como los niños y su familia. Pueden ser personalizados con diferentes peinados y accesorios para dar lugar a representaciones que consideran criterios de inclusión, equidad y diversidad.
- Mobiliario y accesorios armables, que también se desmontan con facilidad para su guardado y transporte.
- Sistema de *packaging* integrado que permite guardar y transportar el sistema, y a la vez forma parte del montaje de los escenarios y espacios.

Discusión y Conclusiones

Tribunalia surge en el contexto de la innovación social y legal, y la participación de la niñez, ámbitos donde no resulta común la propuesta de herramientas tan concretas y específicas. Puesto que es fruto de procesos transdisciplinarios de concepción, Diseño, desarrollo y materialización surgidos



espontáneamente en sus comienzos, y planificados en la etapa final, y que se utilizaron diversas estrategias de co-creación con los propios usuarios del sistema, refleja y atiende eficazmente sus necesidades, intereses y requerimientos, y aporta una solución que, a la luz de la evidencia obtenida en los procesos de consulta y aplicación, contribuye de manera significativa al logro de sus principales objetivos: evitar la revictimización y asegurar una adecuada comprensión del proceso legal por parte de los menores.

En este marco han surgido diferentes aspectos a considerar en futuras iteraciones o ampliaciones del sistema. Un elemento que ha resultado común entre quienes emplean Tribunalia, es asociar la herramienta a los Tribunales de Justicia que los usuarios puedan conocer, por ejemplo, a través de los medios de comunicación. Los adultos a cargo pueden conocer entonces qué es lo que los menores entienden sobre un Tribunal y una audiencia, para luego contextualizar y potenciar esa experiencia previa.

Por otro lado, los menores que son víctimas en causas penales son generalmente citados a declarar en juicio público. Dicha situación, sumada a los interrogatorios correspondientes, tiende a predisponer a los menores a una sensación de mayor estrés. Ante esta situación, la representación de la sala de audiencia ha probado ser una potente herramienta para que, de forma lúdica, los menores puedan previsualizar la experiencia que tendrán cuando declaren, y con esto disminuir notablemente la ansiedad de encontrarse en una situación completamente desconocida. Junto con entender la dinámica de la instancia, los menores se generan una imagen mental que les permite saber de antemano a qué se expondrán, dónde se ubicará cada una de las partes y cómo se desplegarán las acciones de estos, y las propias, al momento de declarar. Resulta igualmente relevante, el espacio que se genera para aclarar las dudas e ideas preconcebidas que pudieran tener sobre lo que implica el proceso penal y, especialmente, el momento de declarar en juicio. Anticiparse a la situación y conocerla de una manera amigable, favorece la expresión de aquellas dudas, temores e ideas que pueden existir en ellos. Las abogadas del PRJ han sido las responsables de la inserción de Tribunalia en la práctica cotidiana. No se ha realizado a la fecha un proceso de validación del sistema completo con el objetivo de establecer sistemáticamente sus impactos en los niños, niñas y adolescentes. El uso real de la herramienta es lo que ha permitido a las profesionales comprobar empíricamente sus potencialidades y romper con la estructura tradicional

Figura 4. Estudiantes y representantes de la Fundación en sesión de co-creación, prototipos de escenarios y personajes (fotografías de los autores)

de una entrevista en este contexto y experimentar estas características. La introducción de Tribunalia supone una experiencia distinta, que no sólo busca una mayor sensación de comodidad, sino un acercamiento al sistema judicial y a la sala de audiencia en concreto, para pasar de una idea abstracta, en un lenguaje formal, a una idea concreta, explicada en forma simple y con un lenguaje coloquial.

En cuanto al rol de la disciplina del Diseño, cabe destacar que la incorporación de estudiantes de cursos superiores ha probado, a la luz de la experiencia tratada en este artículo, ser una estrategia válida para realizar aportes concretos en el desarrollo de proyectos con un elevado componente social, los que con frecuencia no cuentan con amplios recursos para su implementación o incluso sus análisis preliminares. La interacción entre el Diseño industrial más tradicional en cuanto a su objetivo de contribuir en el desarrollo material de productos, el Diseño de experiencias y servicios, más intangible y complejo, junto a los enfoques académicos del Diseño para la justicia en específico y el Diseño para las personas de modo más general, han permitido una colaboración transdisciplinar y el uso de metodologías de co-creación propias del Diseño, para potenciar el posible aporte social de la disciplina. Esto es aún más relevante cuando se considera que el proyecto se enmarca en una carrera impartida en la universidad pública más grande de Chile, que declara su compromiso social explícitamente en su misión.

Las capacidades de los diseñadores para analizar y comprender situaciones de diferente complejidad, integrar lo abstracto con lo concreto y proponer rápidamente soluciones racionales a problemas de diversa magnitud, son un potencial clave que parece además contribuir a superar las fronteras tradicionales de las diversas especialidades disciplinares. Aun cuando la difusión de metodologías como el pensamiento de Diseño han transmitido estas competencias a otras disciplinas, la formación de base de los diseñadores los hace profesionales aptos para abordar problemas proyectuales y centrar allí su aporte social a cualquier escala. **Tribunalia. Aquí opino yo** puede ser considerado un aporte quizás menor en cuanto a su naturaleza de juego, no obstante, ha demostrado la capacidad de cambiar o al menos mejorar la vida de una gran cantidad de niños, niñas y adolescentes inmersos en el sistema judicial chileno.

Referencias

- Bateman, T., Goodfellow, P., Little, R. & Wigzell, A. (Eds.). (2017). *Child-friendly youth justice?* National Association for Youth Justice.
- Benedet, M. (2020). *Legal design: qué es y cómo cambiará la profesión*. Lemon Tech. <https://blog.lemontech.com/legal-design-que-es-y-como-cambiara-la-profesion/>
- Brown, T. (2009). *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation* (1st ed.). HarperCollins.
- Centro De Derechos Humanos Universidad Diego Portales. (2017). *Informe anual sobre Derechos Humanos en Chile*. https://derechoshumanos.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2020/12/AnuarioDDHH2017_completo.pdf
- Comité de los Derechos del Niño. (2018). *Informe de la investigación relacionada en Chile en virtud del artículo 13 del protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones*. <http://decs.pjud.cl/comite-de-los-derechos-del-nino-de-las-naciones-unidas-presenta-informe-sobre-resultados-del-procedimiento-de-investigacion/#>
- Corrales Compagnucci, M., Haapio, H., Hagan, M. & Doherty, M. (Eds.). (2021). *Legal Design: Integrating Business, Design and Legal Thinking with Technology*. Edward Elgar Publishing.
- Council of Europe. (2011). *Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly justice*. Council of Europe Publishing. <http://rm.coe.int/coERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168045f5a9>
- European Union Agency for Fundamental Rights. (2017). *Child-friendly justice – perspectives and experiences of professionals Summary*. https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2017-child-friendly_justice-summary_en.pdf
- Fiscalía Ministerio Público de Chile. (2021). *Boletín estadístico anual (Enero-Diciembre 2020)*. <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do>
- Forlizzi, J. (1997). *Designing for Experience: Approach to Human-centered Design*. [Tesis de Máster]. Carnegie Mellon University.
- Friedman, B. & Hendry, D. G. (2019). *Value Sensitive Design*. MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/7585.001.0001>
- Fundación Crea Equidad. (2019). *Tribunalia: Aquí opino yo*. <https://www.creaequidad.cl/noticias/22-tribunalia-aqui-opino-yo.html>
- Fundación Crea Equidad. (2021). [Sitio web]. <https://www.creaequidad.cl/>
- Biblioteca Del Congreso Nacional de Chile. (2013). *Guía legal sobre tribunales de familia*. <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/tribunales-de-familia>
- Hagan, M. (2020). Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System. *Design Issues*, 36(3), 3-15. https://doi.org/10.1162/desi_a_00600
- Hagan, M. (2021). *Law by Design*. <https://lawbydesign.co/>
- Hassenzahl, M., Law, E. L.-C. & Hvannberg, E. T. (2006). User Experience – Towards a unified view. In E. Lai-Chong Law, E. T. Hvannberg & M. Hassenzahl (Eds.), *Second International COST294-MAUSE Open Workshop* (pp. 1-3). COST.
- Jacob-Dazarola, R. (2018). Desde la utilidad a la emoción. *RChD: Creación y Pensamiento*, 3(4), 1-4. <https://doi.org/10.5354/0719-837X.2018.50295>
- Kohlmeier, A. & Klemola, M. (2021). *The Legal Design Book: Doing Law in the 21st Century*.
- Liefwaard, T. (2016). Child-friendly justice: protection and participation of children in the justice system. *Template Law Review*, 88(4), 905-927. <https://www.templelawreview.org/article/child-friendly-justice-protection-and-participation-of-children-in-the-justice-system/>
- Mahmoudi, S., Leviner, P., Kaldal, A. & Lainpelto, K. (Eds.). (2015). *Child-friendly Justice. A Quarter of a Century of the un Convention on the Rights of the Child*. Brill Nijhoff.
- Maldonado Fuentes, F. (2014). Estado y perspectivas de la reforma proyectada en Chile sobre el sistema de protección de menores de edad. *Ius et Praxis*, 20(2), 209-233. <https://doi.org/10.4067/s0718-00122014000200006>
- Naciones Unidas. (2009). *Convención sobre los Derechos del Niño: Observación general no12, el derecho del niño a ser escuchado*.
- Norman, D. A. (1998). *La Psicología de los Objetos Cotidianos* (2ª ed.). Editorial Nerea.
- Norman, D. A. (2005). *El Diseño Emocional. Por qué nos gustan (o no) los objetos cotidianos*. Ediciones Paidós Ibérica.
- Ortiz Nicolás, J.C. & Aurisicchio, M. (2011). A Scenario of User Experience. *ICED 11 - 18th International Conference on Engineering Design - Impacting Society Through Engineering Design*, 7 (pp. 182-193).
- Ortiz Nicolás, J. C., Aurisicchio, M. & Desmet, P. M. a. (2013). How users experience great products. *Proceedings of 5th International Congress of International Association of Societies of Design Research* (pp. 5549-5560).
- Papanek, V. (1971). *Diseñar para el mundo real. Ecología humana y cambio social*. Blume Ediciones.

- Petermans, A. & Cain, R. (Eds.). (2020). *Design for wellbeing. An applied approach* (1st ed.). Routledge.
- Portable. (2018). *Design for Justice. How design and technology can help to deliver justice better*. <https://www.portable.com.au/reports/design-for-justice>
- Salum Alvarado, E., Salum Alvarado, S. & Saavedra Alvarado, R. (2016). Derecho de los niños y las niñas a ser oídos en los tribunales de familia chilenos: la audiencia confidencial. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, 26(2), 53-78. <https://doi.org/10.15359/rldh.26-2.3>
- Sanders, E. (2002). From user-centered to participatory design approaches. In J. Frascara (Ed.), *Design and the Social Sciences* (pp. 1-8). Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1201/978020301302.ch1>
- Schifferstein, H. N. J. & Hekkert, P. (Eds.). (2008). *Product Experience*. Elsevier.
- Stanford Law School. (2021). *The Legal Design Lab*. <https://law.stanford.edu/organizations/pages/legal-design-lab/>
- Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. & Schneider, J. (2018). *This is Service Design Doing. Applying Service Design Thinking in the Real World*. O'Reilly Media.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. (Eds.). (2011). *This is Service Design Thinking. Basics-Tools-Cases*. BIS Publishers. <https://doi.org/10.1007/BF01405730>
- Ulrich, K. & Eppinger, S. (2013). *Diseño y desarrollo de productos. Un enfoque multidisciplinario* (5a ed.). McGraw Hill Education.
- UNICEF. (2006). *Convención sobre los derechos del niño*. <https://doi.org/10.18356/51f8034c-es>
- Universidad de Los Andes. (2019). *Laboratorio de Diseño para la Justicia*. <https://labjusticia.uniandes.edu.co>