

LEGAL DESIGN EN LA ACTIVIDAD JURISDICCIONAL: TEORÍA Y EXPERIENCIA

**Una aproximación a una nueva forma de trabajar
y comunicar en el derecho**

JAVIER JIMÉNEZ VIVAS

Doctor en Derecho UNFV, Magister en Derecho UNMSM y U. Jaén (España), Abogado UNMSM y Juez Civil Titular en la Corte Superior de Justicia de Lima Este. Tiene estudios de especialización presenciales en las Universidades de Castilla-La Mancha (España) y de Pisa (Italia). Candidato a Magister en Comunicaciones PUCP, es investigador sobre transformación digital en los ámbitos social y judicial. Cuenta con publicaciones en la Revista Oficial del Poder Judicial, Revista del Foro, Gaceta Civil & Procesal Civil, Gaceta Constitucional y otras; además de su libro "El nombre. Cambio y rectificación" (Iustitia, 2021 y 2024).



1. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PENSAR EN EL *LEGAL DESIGN* O DISEÑO JURÍDICO?

La práctica del derecho tiene antiguos problemas y las herramientas con las que los enfrenta no han tenido un cambio sensible. A ello debemos sumar nuevas dificultades para las cuales no se han generado nuevos instrumentos. ¿Es nuestro camino una mezcla de antiguos problemas y nuevas dificultades sin salidas concretas? Sólo pensar y optar por renovadas formas de gestión, de tomas de decisión, de recojo de información y de comunicación nos permitirá dejar atrás ese camino. La sociedad necesita que tomemos esa dirección.

¿El uso de nuevas aplicaciones digitales es la salida?, ¿quizá la introducción de un nuevo tipo de despacho judicial ayude?, ¿debemos caminar hacia una reestructuración sistémica y holística?, ¿una renovada gestión del talento, la experiencia y la sucesión serviría?, ¿o acaso debemos comunicar distinto? En todos estos espacios podemos encontrar argumentos capaces de mejorar nuestra práctica del derecho. Dentro del ámbito comunicacional encontramos al diseño.

Pensar en el diseño es recurrir a una disciplina que usa la sensibilidad y los métodos del diseñador, ello para hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es tecnológicamente factible, y mediante una estrategia viable generar valor para el usuario y una oportunidad para mejorar el servicio (Brown, 2008, p. 3). El objetivo es involucrar en esa forma de pensamiento a los consumidores o usuarios, a los empresarios o funcionarios y a los diseñadores, para aplicar la sensibilidad y métodos de este último en la solución de problemas (Lockwood, 2009, p. XI).

Esta forma de entender el diseño plantea como retos la formación interdisciplinaria del diseñador, así como la visión del diseño como un proceso colaborativo, el cual incluya a diseñadores y a no diseñadores (Vite, O., 2017, p. 62). Ello significa que el diseñador debe estar en la capacidad de dialogar productivamente con profesionales de otras especialidades, así como de participar en equipos multidisciplinarios. Ello se expresa en las formas de diseño

tradicionales y aquellas nuevas con estas características, anotadas en el cuadro de la Figura N° 1.

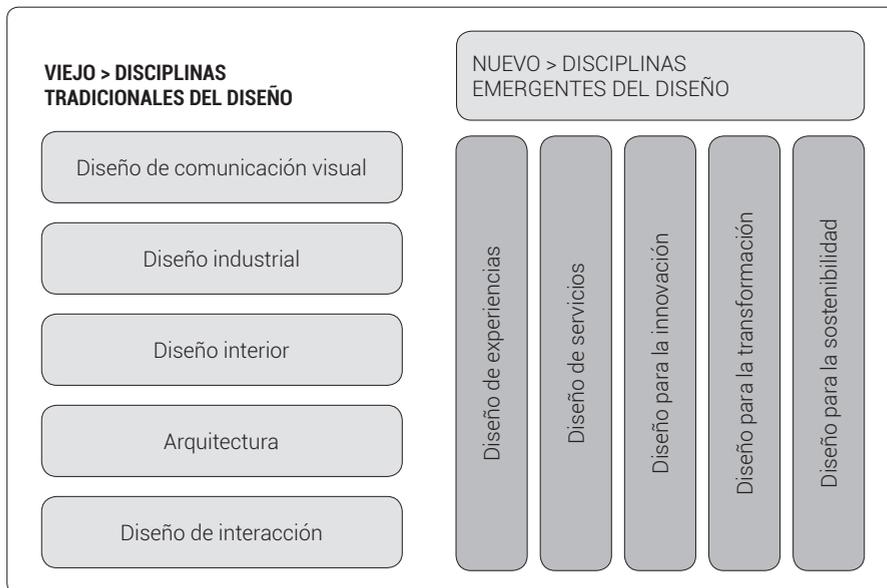


Figura N° 1: Disciplinas tradicionales y nuevas del diseño (Vite, 2017, p. 56)

Poniendo nuestra atención en el derecho, debemos pensar en el *legal design* -diseño jurídico o diseño aplicado al derecho- porque es un instrumento y enfoque jurídico capaz de servir de manera efectiva a la función jurisdiccional y al sistema de justicia en general. Lo hemos comprobado. Si usted no ha escuchado hablar de este, lo comprendemos, porque no está dentro del grupo de herramientas tradicionales que ya han tenido oportunidades para solucionar problemas.

La idoneidad del diseño jurídico brota de sus propios métodos y técnicas, que explican sus fortalezas y que debemos conocer para comprenderlas; de su fácil aparejamiento con la tecnología, así como de sus bajos costos, que pueden llegar a cero. El diseño legal es una forma diferente de trabajo y de comunicación.

2. EL INICIO DE NUESTRA EXPERIENCIA

Cuando asumí el cargo de juez civil titular encontré muchos problemas. Varios de ellos conocidos y otros no tanto, los cuales se presentaron ante mí como los esperaba o de una manera en que no los imaginaba. Sin embargo, fue una inmensa sorpresa encontrar que la mitad de problemas no eran jurídicos

sino sociales, específicamente de comunicación. Entre abogados esto puede sonar poco verosímil. Esto ocurre cuando nos alejamos del origen histórico, social y filosófico del derecho; cuando olvidamos sus nexos permanentes con la psicología o la sociología; o cuando no advertimos que el derecho recibe información de la sociedad, que procesa y devuelve a esta como contratos, demandas, denuncias, resoluciones, disposiciones fiscales, reglamentos, etc.

He allí el meollo del asunto. Todos los problemas jurídicos son antes de tipo social, luego el derecho los recibe a través de alguna de sus manifestaciones (Jiménez, 2021, p. 23). Por muy complejo que se muestre, el derecho es sólo un enfoque, un conjunto de técnicas para identificar, conocer y solucionar problemas. Existen otros enfoques que detectan lo que el derecho no aprecia, que se preocupan menos en delimitar su campo y excluir a terceros de sus asuntos y decisiones. La práctica del derecho y la jurisdicción son espacios comunicacionales en los cuales las personas comunican hechos e ideas acerca de estos, que son procesadas por las instituciones, las cuales retroinforman a la sociedad con nueva información y efectos. Pero este proceso enfrenta varias dificultades.

3. NUESTRA PREMISA

Carlos Ramos Núñez fue un reconocido investigador del derecho peruano y, como tal, demostró virtudes y sensibilidades no sólo jurídicas. Hace 20 años, en una de sus lecciones en el postgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, dicho profesor reflexionaba acerca del empleo de expresiones como “traígase para resolver”, “otrosí digo”, “traslado”, “sobrecátese” o el uso de “que” después de cada numeral; sobre la frase “autos y vistos” que identifica a los autos, o la palabra “vistos” que comienza las sentencias; entre otras expresiones o costumbres, como la redacción tipo “sábana”. Mientras todos en clase entendíamos de que su reflexión continuaría con algún tema actual, súbitamente nos sorprendió al indicar que había encontrado todas estas expresiones en documentos de los años 1750 a 1760 pertenecientes a las reales intendencias de Lima y de Trujillo, con idéntico significado a aquel empleado hoy, dos siglos y medio después.

Entre dicho periodo de tiempo y la actualidad, la ciencia y la tecnología han presentado al mundo muchos inventos y novedades, como varios han sido los eventos históricos de alcances globales. El impacto de esos fenómenos y hechos en nuestra vida en sociedad, en nuestra forma de razonar y de comunicar ha

sido inmenso. Todo es diferente. El derecho en su relación con la sociedad no debe utilizar una comunicación y un lenguaje anteriores, pero insiste en hacerlo.

El resultado es un desfase con la sociedad a la que sirve a través de la prestación del servicio de justicia, el cual no pasa por la excesiva carga procesal, los señalamientos de lentitud, la falta de personal, las imputaciones de corrupción u otras dificultades, sino por problemas de comunicación. Tal divorcio es grande, hondo y supera las capacidades individuales de las personas que hacen la jurisdicción.

Sin embargo, somos personas quienes desenvolvemos cada día la función jurisdiccional del estado. Entonces había que empezar por las personas, pero en principio sólo me tenía yo mismo, entonces debía iniciar conmigo. En tal condición podía pensar que, debido a mi condición de funcionario integrante de una organización jerarquizada, nada podía hacer sin un mandato o permiso de mi superioridad. A su vez, podía imaginar al sistema de justicia como un gran monstruo que todo lo consume y que, incluso, me bloquea por completo. También podía optar por estimar la necesidad de un mayor o específico presupuesto, o esperar una solución normativa o la irrupción de una herramienta -analógica, digital o de otro tipo- que solucione mis problemas.

Nuestra opción fue otra. No nos detuvimos a mirar lo que nos faltaba en el juzgado, tampoco lo que podía o no dotarnos nuestra corte superior, menos esperé alguna norma que solucione tales dificultades, ni siquiera empecé observando lo que ocurría en el sistema de justicia o en nuestro país. Mi opción fue mirar lejos, diferente, a otras actividades y aplicando otros criterios. No se trataba solamente de pensar “fuera de la caja”, sino en ver lo que había “dentro de otras cajas”, de observar cómo eso funcionaba, de sentir como se percibía aquello.

4. EL DISEÑO Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Al asumir el cargo de juez tenía nociones e ideas incompletas, que con la observación de las dinámicas de trabajo ante la sociedad fueron tomando forma. La identificación de problemas jurídicos era superada por aquellos comunicacionales. ¿Cómo respondimos? Asumimos la comunicación externa del juzgado con un blog en internet recogió los principales servicios que prestaba el juzgado, cuyas principales publicaciones fueron impresas y colocadas en una pizarra, en la parte exterior del juzgado. Siguió un perfil en Facebook, con un diseño temporal de publicaciones y otro espacial de colores, para ingresar a las casas y oficinas

con información; opción que luego escaló a una página de seguidores. Para la comunicación interna llegó el aplicativo colaborativo *Slack*.

En cuanto al diseño, este nos acompañaba desde antes. Sí, primeras formas de diseño ya las había plasmado como Fiscal Adjunto Titular en el Distrito Fiscal de Lima Centro. Pero las necesidades existentes en la zona de contacto del juzgado con la población eran una motivación mayor. Por esos tiempos, en otras tierras, tuvimos la oportunidad de conocer una forma distinta de prestar servicios públicos.



Figura N° 2. Diseño de una aerolínea europea (fotografía del autor).

Una conocida aerolínea europea había realizado un concurso para diseñar una bolsa de emergencia para posibles mareos, de papel reciclado. El diseño ganador ofreció un segundo uso alternativo, cuál era el de presentar diversas figuras y entretenerse buscando las parejas de estas. Dicho diseño -atención a esto- empleaba los tres colores distintivos de la marca: amarillo, negro y blanco, el primero para las letras, el segundo para las imágenes y el tercero como fondo. El diseño orientaba su finalidad inicial con expresos y cortos mensajes en los tres

Se trata de la portada de un folleto políptico, el cual anuncia varias cosas. En primer lugar, que la información de todos los comedores universitarios de la región de Toscana era comunicada mediante polípticos similares (se ve la silueta de dicha región, con imágenes sobre conocidos lugares y productos de esta). En segundo lugar, que el folleto que tenía en mis manos contenía la información de los comedores universitarios de la ciudad de Pisa. En tercer lugar, que el empleo de estos polípticos estaba a cargo de una oficina del sector educación del estado italiano.

Pero ¿qué información ponía el estado italiano a disposición de los miembros de la comunidad universitaria pisana a través del folleto? Esta podemos apreciarla en la Figura N° 4 que sigue.

i nostri menu

- LINEA CLASSICA PER CHI NON RINUNCIÀ ALLA DIETA MEDITERRANEA
- PIATTI LUNCI CON CARNI E PESCE ALLA GRIGLIA ACCOMPAGNATI DA VERDURE
- INSALATERIA CON TANTA SCELTA PER CHI AMA LA LEGGEREZZA E IL GUSTO FRESCO
- SAPORI ITALIANI CON PIZZE, PASTINE E FOCACCE
- PIATTI O TAGLIERI CON SALLMI E FORMAGGI PRESENTATI CON VERDURE, GROSINI E ALTRO
- PRENDI E VAI! PANINI, FOCACCE, PIZZE DA ASPORTO, PRIMI SECONDI E CONTORNI DA PORTARE A CASA PER LA CENA
- SENZA GLUTINE PASTI SPECIALI SENZA GLUTINE INFO 050 547411

come accedere

PRENDI LA TESSERA MULTISERVIZI LA FASCIA UNIVERSITÀ di Pisa. Nel frattempo puoi richiedere una tessera provvisoria agli SPORTELLI TESSERE DELLE MENSE.

ATTIVA LA TESSERA ALI SPORTELLI TESSERE DELLE MENSE OPPURE ON LINE <https://areastudsv.toscana.it>

CARICALA AI MONETOMETRI PRESSO LE MENSE CON CARTA DI CREDITO * tramite PAYPAL

CON CARTE PREPAGATE * CHE TROVI NEI NEGOZI CONVENZIONATI * ristoranti di sito <https://ricorrenziamensole.toscana.it>

PER LE MENSE NELLE SEDI FUORI PISA CONSULTA IL SITO WWW.DSU.TOSCANAI.IT

tariffe e pagamenti

Le tariffe si basano sull'indicatore ISEE autocertificabile su <https://areastudsv.toscana.it>

fascia ISEE (€)	Pasto Completo
da 0 a 22.000	€ 2,80
da 22.000 a 30.000	€ 3,00
da 30.000 a 45.000	€ 3,50
da 45.000 a 60.000	€ 3,80
da 60.000 a 75.000	€ 4,00
superiore a 75.000	€ 4,50

E POI CI SONO I PASTI RIDOTTI GUARDA COMPOSIZIONE E TARIFFE SUL SITO

PAGHI ALLA CASSA CON LA TUA TESSERA PERSONALE CARICATA!

dove siamo

Mensa J Praticelli Via G. Beccarie, 40 da lunedì a domenica pranzo 12.00 - 14.30 cena 19.00 - 21.15

Mensa Betti Via E. Becci da lunedì a venerdì pranzo 12.00 - 14.45 cena 19.00 - 21.30

Ristoro Rosellini Via Rosellini, 6 da lunedì a venerdì pranzo 12.15-14.15

Tandostruttura Via Martiri, 6 da lunedì a giovedì pranzo 12.15-14.15

Ristoro Fascetti Via Martiri, 4 da lunedì a venerdì pranzo 12.00-14.15

Mensa Cammeo Via C. Cammeo, 55 da lunedì a venerdì pranzo 11.45 - 14.30 cena 19.00 - 21.15 sabato e domenica pranzo 12.00 - 14.30 cena 19.00 - 21.15

Mensa Martiri Via Martiri, 7 da lunedì a venerdì pranzo 11.45 - 14.30 cena 19.00 - 21.15

Figura N° 4: Interior de la guía de comedores universitarios de la Universidad de Pisa, Toscana, Italia (fotografía del autor).

La apertura del folleto nos revelaba cuatro secciones verticales, las cuales contenían información acerca de los menús que ofrecían los comedores universitarios, la forma de hacer los pagos, todas las tarifas y un mapa con la dirección de los siete restaurantes y sus respectivos horarios de atención, respectivamente. No le pido que conozca el idioma italiano, sí que aprecie algo concreto: estaba toda la información necesaria para el buen uso de la red pisana de comedores universitarios, nada se escapaba.

Sin embargo, había más. La autoridad de educación de Toscana consideraba tres aspectos adicionales en sus publicaciones. El primero estaba relacionado a asuntos de responsabilidad social asociada a la actividad de los comedores. El segundo versaba acerca de información especial para estudiantes extranjeros, la cual era suministrada en idioma inglés. La tercera eran recursos web para obtener mayor data, junto a una lista de los lugares de recarga de la tarjeta de consumo que usaban los comensales. Estos contenidos aparecían en el anverso del folleto, en tres secciones verticales vecinas a la portada. Podemos apreciar todo ello en la Figura N° 5.

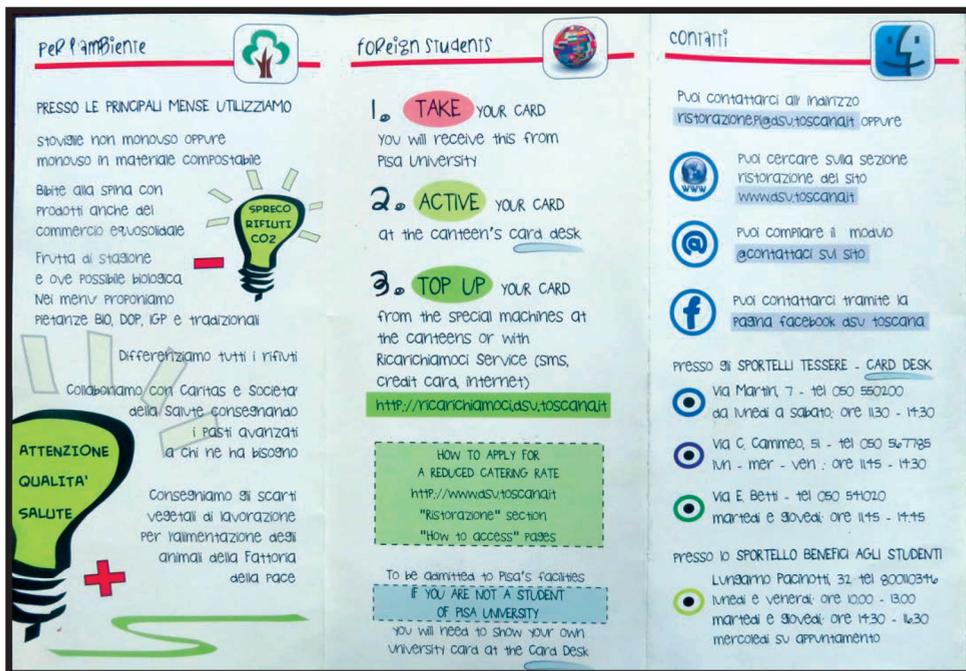


Figura N° 5: Exterior de la guía de comedores universitarios de la Universidad de Pisa, Toscana, Italia (fotografía del autor).

Como vemos, de esa manera, la autoridad de educación de Toscana ponía a disposición de alumnos, trabajadores y docentes toda la información necesaria para conocer, usar y aprovechar el servicio de los comedores universitarios. El diseño contenido en los polípticos servía a las autoridades toscanas para comunicar a los ciudadanos usuarios del servicio de restauración universitaria toda la información que necesitaban para emplear a satisfacción dicho servicio; todo ello de manera breve, precisa, clasificada y detallada. El diseño capturaba toda

la información relacionada a la experiencia de los consumidores y la presentaba en un único instrumento o “artefacto”, en lenguaje de diseño.

Entonces, tanto una empresa privada como cualquier agencia estatal pueden usar el diseño de artefactos para comunicarse con sus usuarios. Entendemos que el empleo de colores variados y de formas diversas podría invitar a pensar que los dos ejemplos planteados son lejanos al servicio de justicia en Sudamérica o en Perú. Por ese motivo, a fin de aprovechar los dos ejemplos propuestos, cabe analizar ambos temas.

El primero es el de la cromática utilizada, pues no es cualquiera. Mientras la empresa aérea empleó en su diseño los colores que la identifican en toda su actividad comercial (tres en este caso), la autoridad educativa de Toscana utiliza en el diseño para la ciudad de Pisa los mismos colores con los que presenta su servicio para toda la región (los tres primarios y los tres secundarios). En otras palabras, los colores están antes del diseño, habitan en la actividad del sujeto que empleará el diseño y, por lo mismo, acuden durante la etapa de prototipado del diseño en construcción.

El segundo es el de las formas empleadas en los diseños. Desde utensilios, artefactos, calzados y vegetales, hasta subrayados, resaltados, viñetas, iconos, letras mayúsculas y minúsculas. Pareciera no haber límites en las formas que sirven a un diseño.

5. DISEÑO JURÍDICO Y FUNCIÓN JURISDICCIONAL

¿En realidad comunican los colores y las formas?, ¿no es un juego de profesionales jóvenes lejano a cualquier empleo jurisdiccional? Todos conocemos la aplicación de mensajería WhatsApp así como su éxito planetario, ¿sabe Ud. en qué se basa el amplísimo efecto de red alcanzado por WhatsApp? Pues en el empleo de emoticones de personas, imágenes de animales, vegetales y de la naturaleza, figuras sobre comidas, bebidas y deportes, representaciones de todo tipo de maquinaria y banderas de los países; aspecto revolucionario en el mercado web desde el año 2009, año de su lanzamiento. Sus fundadores Jan Koum y Brian Acton acertaron en apuntar a un aspecto estructural de la psicología humana: el elemento lúdico.

¿Aun dudamos de lo anterior? Pues no deberíamos hacerlo. Casi todos (creo que todos) usamos la aplicación WhatsApp. Son comunes los grupos de

magistrados y de personal jurisdiccional en esta aplicación, así como ver el empleo masivo por parte de estos de diversos emoticones y *stickers* (por ejemplo, caras de sorpresa, *likes* de aprobación, tortas y flores ante cumpleaños, pésames, entre otros), así como activa la participación de varias de nuestras autoridades. Si aceptamos todos los días la influencia del diseño de WhatsApp en nuestras vidas y en nuestro trabajo, ¿por qué no aprovechamos otros diseños más precisos y acotados en nuestro trabajo jurisdiccional?

¿Diseños precisos y acotados? Pues sí. Demostrada la validez del diseño en la prestación de servicios públicos, corresponde pensar en su aprovechamiento en sede judicial. No sugerimos la aplicación de los colores y las formas de los ejemplos presentados. Al igual que en esas experiencias, la intención de diseñar artefactos de uso judicial debe empezar por reconocer los colores y las formas más apropiadas para utilizar, dentro de las características de nuestro propio entorno.

En cuanto a la cromática, toda actividad humana tiene lo que hemos denominado como una “paleta de colores”. Pensemos en cualquier oficio humano, este es desempeñado por personas bajo ciertas condiciones, en lugares o maneras más o menos definidas, usando uniformes o utilizando herramientas características, etc. Entre estos elementos, siempre aparece una combinación de colores, pueden ser muchos o pocos, quizá exista alguno predominante o no. La “paleta de colores” de una actividad acompaña a esta y a los artefactos que se utilizan en su desenvolvimiento.

Erróneamente alguien podría considerar que la actividad judicial carece de “paleta de colores” pues sólo utilizamos el color negro. Sin duda es el primer color, pero también contamos con el gris. Pero el tercer color, el blanco, quizá sea el más importante. Todo ello sin perjuicio de que en experiencias como las del Expediente Judicial Electrónico (EJE) podríamos incluir otros colores en porcentajes menores. Con seguridad, versiones más avanzadas del EJE serían un campo fértil para dicho desarrollo.

Respecto a las formas, tenemos todas aquellas que nos otorga nuestro idioma y la práctica. Entre las primeras figuran las reglas de gramática para sustantivos, verbos, adjetivos, adverbios y demás, el uso de los signos de puntuación. Entre las segundas aparece el empleo de recursos como los marcadores, márgenes, estilos del autor del texto y otros. Empleamos todas estos elementos en nuestros documentos, pues bien, son estos los que deben ser vistos como artefactos a diseñar en el servicio de justicia.

Entonces los colores y las formas que podemos aplicar en el diseño judicial recaerán sobre los documentos que redactamos, principalmente las resoluciones judiciales. También en los demás instrumentos que utilizamos auxiliarmente para ello. Nos referimos a nuestros oficios, correos electrónicos, archivos digitales, etc.

6. NUESTRA EXPERIENCIA EN EL REDISEÑO JUDICIAL

Todos los artefactos que utilizamos tuvieron un primer diseño, aquel que coincidió con su creación, pero luego el transcurso del tiempo ha visto ajustes y rediseños completos. Un fácil ejemplo lo encontramos en las diferencias existentes entre las partidas de nacimiento emitidas hace 30 o más años, con las actas de nacimiento extendidas desde hace 25 años en adelante, y con las actas que se emiten actualmente. Por ello, antes de hablar de diseño judicial, debemos pensar en qué tanto podemos rediseñar los artefactos con que contamos. El campo de posible acción es muy amplio. Veamos.

Es el momento de recordar nuestra premisa, sí, aquellas enseñanzas de Carlos Ramos Núñez respecto de la redacción de nuestros documentos. Se trata de un válido punto de partida para el rediseño judicial, al que debe seguir otro, cual es el rediseño de los instrumentos que contienen a nuestros documentos, que nos sirven para gestionarlos, guardarlos o compartirlos.

En referencia a los documentos, cabe diferenciar entre el rediseño del contenido como del continente. Entendemos por contenido a la carga semántica que se intenta comunicar con el documento, así como a todo lo que sirve para expresar diferencias dentro de dicha carga. Consideramos como continente al conjunto de elementos que auxilian a la comunicación y comprensión del contenido, bajo criterios de orden, jerarquía y precisión.

El rediseño del contenido impone una depuración terminológica, que pasa por la eliminación de frases en idioma latín o en cualquier otro cuya cita no sea imperiosamente necesaria, por la exclusión de toda frase o palabra que no agregue significado al texto, por evitar redundancias, por el no empleo de gerundios (porque son mal entendidos y asociados a un uso como conjugación genérica) sino de verbos conjugados, por el retorno a las oraciones completas, por la restricción del modo infinitivo, por el uso diferenciado de signos de puntuación, etc.

En cuanto al continente, el rediseño pasa por un consciente y minucioso empleo de marcadores, por un replanteamiento de uso de la paleta de colores,

por el replanteamiento de los espacios verticales y horizontales, por la revaloración de las funcionalidades del párrafo, etc.

Pero veamos la necesidad de rediseño a partir de un ejemplo. Entre varios casos que tuvimos para presentar hemos escogido aquel más sencillo de analizar, el cual presentamos como Figura N° 6. Se trata de un documento con dos piezas, la primera es una razón emitida por el secretario judicial, y la segunda es un proyecto de decreto planteado por este. Este artefacto recoge, en promedio, varios de los más comunes errores que se presentan en casos similares, y nos servirá para realizar observaciones de contenido y de continente.

Respecto al contenido de la razón, en cinco renglones utiliza cuatro veces la palabra “cuenta” y conjuga en tres ocasiones el verbo “dar cuenta” muy popular en sede judicial, lo que configura dos redundancias. De otro lado, la razón completa utiliza dos formatos distintos para las fechas, uno con texto y otro con sólo cifras, lo que constituye un error de incoherencia.

Sobre el contenido del decreto, en su primera línea coloca en mayúsculas la palabra SEIS, en medio de un texto totalmente en letras minúsculas. Luego, utiliza dos formatos distintos para las fechas, uno con cifras desde su inicio hasta su culminación, otro solo al inicio. Se trata de dos incoherencias.

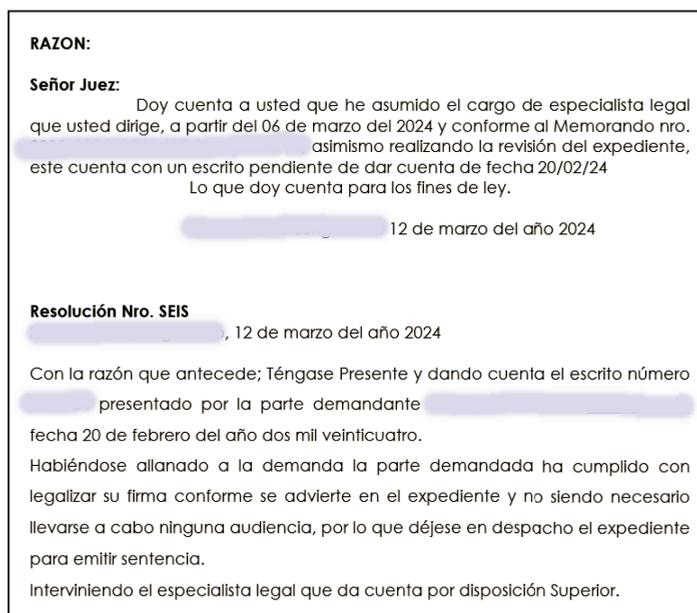


Figura N° 6: Ejemplo de errores en el contenido y en el continente de un documento judicial

El texto inicia y, en su primer renglón, utiliza un punto y coma donde debía poner una coma, y a continuación siguen dos palabras iniciadas en letras mayúsculas. Luego, el segundo párrafo del decreto tiene un primer signo de puntuación (una coma) recién al centro de su tercer renglón. El texto tiene un tercer párrafo de sólo una línea, la cual termina con la palabra “superior” iniciada en mayúscula, pese a tratarse de un adjetivo, no de un sustantivo. Estamos ante cuatro errores ortográficos.

En cuanto al continente podemos efectuar una evaluación conjunta, tanto de la razón como del decreto. En primer lugar, no se explica los diferentes espaciados utilizados en ambas secciones, que llevaron a que el texto de la razón luzca apiñado frente a aquel del decreto. En segundo lugar, el secretario judicial usa letras en negrita como marcador, pero mientras acierta al utilizar este en las palabras “Razón” y “Resolución” después se equivoca, lo que sucede cuando escribe la primera en letras mayúsculas y la segunda en minúsculas. Una duda queda en el empleo de negritas al escribir la frase “Señor Juez” en la razón, sin una frase equivalente también en negrita en el decreto; otra en la introducción de una mayúscula al inicio de la palabra “Juez”, pese a no tratarse de un sustantivo propio.

Profundizando en el segundo párrafo del decreto, se perdió la oportunidad de emplear un marcador para la frase más importante del segundo párrafo (“déjese el expediente en despacho para emitir sentencia”). Escribirla en negritas hubiese permitido saber a cualquier lector, casi con un solo golpe de vista, cuál es el acto de impulso procesal que se ordena en el decreto.

El ejemplo presentado -uno entre varios posibles, repetimos- sólo muestra algunos aspectos por los cuales debe empezar cualquier rediseño de artefactos judiciales. El ejemplo no alcanza a varios de los temas que se deben observar, algunos de los cuales hemos mencionado, otros no.

Y ya que hemos mencionado la palabra “marcador”, cabe señalar que se trata de uno de los conceptos importantes en nuestra experiencia. Un marcador es un recurso de redacción que permite diferenciar la información que se comunica, sea precisándola, sea reforzándola o sea jerarquizándola. Su finalidad es agilizar la lectura y facilitar la comprensión del texto que se presenta, pero además convertir a este en un ordenado y sencillo repositorio de información.

Hemos empleado marcadores en sentencias, autos y decretos. Como el lector entenderá, el empleo en sentencias puede obtener niveles más significativos de gestión de la información, mediana en autos y menor aún en decretos. Son varios los marcadores que empleamos, entre los cuales figuran los iconos, los símbolos, las palabras en negrita, las palabras en cursiva, las palabras subrayadas, los paréntesis, las palabras en mayúsculas, la ubicación de una palabra, entre otros. No afirmamos haber descubierto usos para tales recursos, sí el haber identificado criterios precisos para cada uno, así como haber potenciado su empleo con el valor agregado de su utilización combinada.

A continuación, analicemos un ejemplo. Veamos la figura N° 7, la cual muestra el empleo de marcadores realizado en una resolución, concretamente en un decreto:

3° JUZGADO CIVIL SJL	
EXPEDIENTE	
MATERIA	: REIVINDICACION
JUEZ	: JIMENEZ VIVAS, JAVIER
ESPECIALISTA	:
PERITO	:
DEMANDADO	:
DEMANDANTE	:

Resolución N° 49
San Juan de Lurigancho, 02 de mayo de 2024.

Dado cuenta el escrito Código de Ingreso N° [REDACTED] presentado por la ejecutante. A lo expuesto, tenemos que la demandante informa que la demandada ha desocupado el inmueble materia de la demanda, dejando el inmueble completamente libre y lleno de materia de desmonte, no existiendo además puerta ni construcción alguna; lo cual acredita con las tomas fotográficas del mismo. Además, la demandante precisa que se encuentra en posesión del inmueble de su propiedad, por lo cual indica que carece de objeto solicitar lanzamiento alguno. En ese sentido **se dispone archivar definitivamente el expediente.**

Notifíquese.

Figura N° 7: Ejemplo de marcadores en una resolución (en un decreto)

El diseño o rediseño de una resolución judicial debe comenzar con la formulación de preguntas. Se trata de las necesidades de comunicación que el usuario identifica y en las cuales el diseñador interviene. En el caso de la Figura N° 7 tenemos un decreto, es decir, una resolución con la cual buscamos transmitir una

idea y su sustento. Los decretos pueden ser muy cortos, dos líneas digamos, o pueden tener varias, pero la idea es la misma, una sola idea con su fundamento.

El decreto que mostramos ha sido dictado en un proceso de reivindicación, el cual se resolvió con una sentencia que declaró fundada la demanda y, ahora, se encuentra en etapa de ejecución. El decreto atiende un escrito de la parte demandante, la cual informa dos cosas: primero, que la parte demandada ha dejado la posesión del bien inmueble; segundo, que ha tomado la posesión de este. Por esos fundamentos, solicita que la ejecución cese y que el expediente sea archivado. El proyecto del decreto lucía más extenso, sin embargo, su diseño determinó que este debía expresar claramente la decisión final, así como en un segundo nivel las dos razones que lo sustentaban.

Lo antes indicado importó una jerarquización de la información. Según esta, la decisión final debía ser resaltada de manera más llamativa, mientras que los dos fundamentos debían recibir un realce menor. Para ambos fines empleamos dos marcadores, cuáles son las palabras en negritas en primer nivel, y las palabras subrayadas en segundo. Sin perjuicio de ello, hay dos ideas que siempre marcamos con letras negritas, cuales son los dos números que individualizan a una resolución, es decir, el número del expediente en el que es dictada y el número que la resolución recibe. Tratándose de un decreto, también es remarcado el escrito que genera a la resolución, pero en rango de importancia medio, es decir, con palabras subrayadas.

Todo lo anterior cobra sentido con el empleo de otro recurso de diseño, ajeno a los marcadores. Nos referimos a la depuración de palabras, que elimina redundancias, viejos estilos jurídicos, así como cualquier término que no aporte un significado diferente. El resultado es que la extensión del decreto se reduce, que todas las palabras concurren en la comunicación de la información de manera efectiva, y que los marcadores resaltaran más. De esa manera, la sola lectura de las palabras con marcadores permitirá al lector (abogado, litigante, secretario o juez) saber cuál es la decisión y cuales sus fundamentos casi con un solo golpe de vista, con plena comprensión de la información que se le quiere comunicar.

Otro marcador que empleamos en todas las resoluciones es el de las letras en mayúsculas para el encabezado, las cuales por su ubicación no requieren ser subrayadas ni escritas en negritas; con excepción del número del expediente, por el motivo antes explicado.

Los razonamientos contenidos en los párrafos anteriores no son novedades ni sorpresas. Como se ha indicado, son la identificación del más preciso empleo de cada recurso, con el valor agregado del empleo combinado y ordenado de estos. ¿Se imagina todo un expediente judicial redactado con la depuración de palabras y técnicas de diseño descritas? (hay otras para autos y sobre todo sentencias). Tendríamos un expediente comunicando de manera simple, directa, en lenguaje claro y con total rigor jurídico, la información que los ciudadanos tienen derecho a recibir, pero antes que todo, que tienen derecho a comprender para poder ejercitar otros derechos.

Existe una antigua frase, según la cual correspondería a los abogados explicar a sus patrocinados lo que dice una resolución. ¿Acaso es deber del abogado corregir ante su cliente los errores ortográficos, las redundancias, los latinazgos y los formulismos que aparecen en nuestras resoluciones? La carga procesal de los órganos jurisdiccionales es una realidad, pero la referida frase solo la utiliza como una excusa para no aceptar nuestros errores, no mejorar la calidad de nuestro trabajo y no servir mejor a la sociedad.

7. UNA AGENDA PARA EL REDISEÑO DE DOCUMENTOS JUDICIALES

¿Cómo y por donde debe empezar el rediseño de documentos judiciales?, ¿existe algún orden de prelación, o relaciones de prerrequisito entre los elementos sujetos a dicha tarea? Antes que todo, lo que debe importar son las personas. Son estas quienes deben adoptar la convicción de que el diseño -en general- y el rediseño de documentos judiciales o de otros elementos -en especial- son medidas capaces de mejorar el servicio de justicia. Sólo un *mindset* innovador permitirá iniciar, continuar y llevar hasta su final cualquier labor de rediseño.

¿Es difícil adquirir esa forma de pensamiento y de interpretación? Como lo hemos dicho y puesto por escrito en varias ocasiones, nuevos problemas requieren de nuevas soluciones. Si somos conscientes de ello, también advertiremos que el llamado *legal design* es una de estas opciones a nuestro alcance. Es una herramienta que no discrimina a las organizaciones de los estados, que puede atender a todo el espectro de la actividad judicial, cuyos entregables podemos seguir rediseñando y, además, que nos puede exigir un gasto incluso igual a cero. Es una medida que recae en la calidad del trabajo y una oportunidad para mejorarlo. A partir de ello, podemos hablar de celeridad, de simplicidad y de una mejor comunicación con los ciudadanos.

En líneas anteriores hemos fijado dos ideas, según las cuales el rediseño debe realizarse sobre los documentos que redactamos, principalmente las resoluciones judiciales; y que también debe recaer en los demás instrumentos que utilizamos auxiliariamente para ello, como son nuestros oficios, correos electrónicos, archivos digitales, etc. El rediseño puede empezar por cualquiera de estos. Habría que decidir a partir de criterios como la facilidad, el grado de conocimiento, la urgencia, alguna experiencia previa de diseño, incidencias presentadas, etc.

El diseño de documentos es una herramienta que nos ha acompañado desde los orígenes a la escritura, pero que se ha hecho profesional -que se ha convertido en *legal design* o diseño jurídico- durante la segunda mitad del Siglo XX y que, en tal calidad, cada vez más sirve a la comunicación de las personas y de las organizaciones. Su gran potencial y amplio ámbito de aplicación contrastan con su simplicidad, facilidad, originalidad y bajo costo. Cualquier cambio o desarrollo en la estructura de la jurisdicción podría servirse ampliamente del diseño jurídico (Jiménez, 2021, pp. 47-48 y 50).

En cualquier caso, sin importar la dimensión en que se realice, así como sin que sea determinante el documento objeto de intervención, el diseño aplicado al derecho debe cumplir con conocer la realidad y el entorno en el cual se utiliza dicho artefacto; también debe conocer a los sujetos que lo emplean, a fin de comprender sus necesidades, sus impresiones. Luego, el diseño debe definir qué es lo que se necesita realizar y qué es lo que se puede hacer.

A continuación, el diseño piensa en las posibilidades de acción e idea qué y cómo puede ser la intervención. Después, el diseño se traduce en el prototipado del documento diseñado, el cual debe ser cuestionado por la información de la cual se dispone y por las personas involucradas con el artefacto; así, el prototipo puede ser corregido y/o reemplazado. Finalmente, aprobado un prototipo, este ingresa a una etapa de evaluación en la práctica, en su empleo por parte de las personas usuarias del servicio en el cual el documento se usa.

El diseño jurídico no es una panacea ni es aquella solución a todos nuestros problemas; tampoco cabe exigirle, para seguirla, que provenga de oficinas “perfectas”, que no existen. El diseño jurídico es una nueva forma de pensar, de trabajar y de comunicar, la cual se alimenta de una cultura interdisciplinaria y promueve un *mindset* innovador. Su funcionamiento sería potenciado si integrase un plan de *service design* o diseño de los procesos de trabajo de una unidad de servicio público.

Al respecto y a manera de ejemplo, en otra oportunidad hemos indicado que los Módulos Corporativos de Litigación Oral de las distintas especialidades son una múltiple oportunidad, sea para identificar las particularidades de la población usuaria, sea para realizar los principios de calidad y de innovaciones tecnológicas, sea para introducir ajustes acordes a las particularidades de la especialidad o territorio, así como para una comunicación judicial más precisa (Jiménez, 2020, p. 198). Por tales motivos, los mencionados módulos son también unidades apropiadas para la práctica del diseño en el ámbito jurídico.

El diseño puede llevarnos a desarrollar sistemas que puedan guiar a los usuarios por áreas complejas de la ley; sustituir grandes volúmenes que rigen el proceso judicial por normas más simplificadas, muchas desconocidas para los usuarios; y desglosar el proceso en partes menos imponentes y más manejables. Nos referimos a ir más allá del texto, utilizando animaciones, viñetas, videos, organigramas y otras guías visuales (Susskind, 2020, p. 156).

Acercas de todos estos paralelos o convergentes elementos visuales, cabe indicar que lo visual se mueve actualmente a lo largo de caminos fundamentalmente diferentes, y aunque esto no haya cambiado la sustancia de lo visual, si ha cambiado la densidad, el alcance y la inmediatez de la cultura visual. Es decir, la cultura visual no es solo una característica importante de la vida contemporánea, es la más importante cultura en la que debemos navegar (Boylan, 2020, p. xix).

Junto a la transformación digital, la cultura visual marca una etapa en la historia de la humanidad, que toca a todos los elementos de la sociedad, cuyas facetas y problemas hoy son distintos. Las ciencias sociales y el derecho no escapan a su época. Todo cambia allá fuera, en la sociedad, los problemas que genera también. Es hora de pensar y trabajar diferente. El tema y su investigación continúan.

REFERENCIAS

- Brown, T. (2008). *Design Thinking*. Harvard Business Review. Citado por Vite, O. (2017). *Pensar como diseñador: Design thinking y comunicación visual*. Comunicación y cambio. Colona, C. y Vergara, J. (Comps.). Fondo de Cultura Económica y Maestría en Comunicaciones PUCP.
- Boylan, A. (2020). *Visual culture*. The MIT Press Essential Knowledge Series.

- Jiménez, J. (2020). Elementos de la jurisdicción del futuro: una experiencia web, una propuesta y una visión. *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 12(14), 171-207. <https://doi.org/10.35292/ropj.v12i14.298>
- Jiménez, J. (2021). Estructura de la jurisdicción del futuro: una propuesta sistémica y holística. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 13(15), 19-58. <https://doi.org/10.35292/ropj.v13i15.389>
- Lockwood, T. (2009). *Design Thinking. Integrating innovation, customer experience and Brand value*. Allworth Press. Citado por Vite, O. (2017). Pensar como diseñador: Design thinking y comunicación visual. Comunicación y cambio. Colona, C. y Vergara, J. (Comps.). Fondo de Cultura Económica y Maestría en Comunicaciones PUCP.
- Susskind, R. (2020). *Tribunales online y la justicia del futuro* (trad. GEA Textos). La Ley.
- Vite, O. (2017). Pensar como diseñador: Design thinking y comunicación visual. *Comunicación y cambio*. Colona, C. y Vergara, J. (Comps.). Fondo de Cultura Económica y Maestría en Comunicaciones PUCP.