

**Implementación del Diseño legal como herramienta de innovación al servicio del
Consultorio Jurídico-Práctico de la Universidad Industrial de Santander**

Cecilia Andrea Sierra Castro

Trabajo de Grado para Optar al Título de Abogada

Director

Jahir Fabián Díaz Hernández

Magíster en Derecho con énfasis en Responsabilidad

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Derecho y Ciencia Política

Programa de Derecho y Ciencia Política

Bucaramanga, Santander

2023

Dedicatoria

A Dios y a mis ángeles.

A mis padres y hermanos, en ellos tengo el espejo en el que me quiero reflejar.

Al futuro. aunque no existe, lo creo todos los días

Agradecimientos

*A mis padres, por siempre apoyarme, aun cuando quise cambiar de rumbo muchas veces,
me han dado todo y un poquito más.*

*Al profesor Jahir Fabián Díaz Hernández, a quien admiro por enseñar con pasión,
gracias por ser el primero en creer en mí.*

A Platzi, que ha sido parte esencial en este proceso de nunca parar de aprender.

*A los estudiantes y profesores que me escucharon y no me cuestionaron, gracias por
estar abiertos al cambio, el mundo es de ustedes.*

Tabla de Contenido

1. Introducción13

2. Objetivos.....16

2.1 Objetivo General16

2.2 Objetivos Específicos16

3. Planteamiento del problema17

Capítulo 1. La búsqueda de una educación jurídica dinámica20

1.1 Reorientar los pilares de la educación legal23

Capítulo 2. El Diseño legal como metodología para la transformación positiva del sistema25

2.1 El derecho a comprender34

2.1.1. Re orientación del lenguaje jurídico.....39

2.2 Centra tu trabajo en tus usuarios50

2.3 Una imagen vale más que mil palabras59

Capítulo 3. Aplicación del Diseño legal en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander65

3.1 Investigación previa a través de entrevista y encuesta66

3.2 Resolución de problemas jurídicos aplicando el Pensamiento de Diseño.....70

3.3 Rediseño de tutelas, contestaciones de demanda y asesorías jurídicas72

3.3.1 Aplicación en el derecho público74

3.3.2 Aplicación en derecho privado.....79

3.3.3 Aplicación en asesorías legales82

3.4 Taller de Diseño y Creatividad para Abogados: Aprendiendo Metodologías de Diseño legal y Pensamiento de Diseño84

3.5 *Toolkit* o Caja de Herramientas.....85

4. Conclusión88

Referencias bibliográficas90

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1	15
Síntesis gráfica referente al Diseño legal	15
Figura 2	27
Flujo de las cinco etapas del Pensamiento de Diseño (PdD) o Design Thinking	27
Figura 3	30
Reglas fundamentales del Diseño legal.....	30
Figura 4.	36
Percepción del lenguaje utilizado por los abogados	36
Figura 5	40
Aviso de precaución utilizando lenguaje técnico	40
Figura 6	41
Aviso de precaución utilizando lenguaje claro y visual.....	41
Figura 7	42
Forma del sello frontal de advertencia	42
Figura 8	49
Portada del Glosario Jurídico en Lenguaje Claro.	49
Figura 9	52
Imagen del Proyecto del Vendedor Ambulante en Nueva York.	52
Figura 10.	54

Imagen del Proyecto del Vendedor Ambulante en Nueva York.	54
Figura 11	55
Imagen del Proyecto del Vendedor Ambulante en Nueva York.	55
Figura 12	57
Política de privacidad diseñada por Stefania Passera.	57
Figura 13	59
Signo de exclamación.....	59
Figura 14	60
Acuerdo de Escazú aplicando el Derecho Visual	60
Figura 15	62
Contrato de iTunes por Apple, versión comic	62
Figura 16	64
Contrato de iTunes por Apple, versión comic	64
Figura 17	67
Resultados de encuesta a estudiantes y profesores	67
Figura 18	71
Etapas del Pensamiento de Diseño	71
Figura 19	74
Tutela diseñada bajo los principios del Diseño legal.....	74
Figura 20	78
Síntesis de la tutela para la niña.....	78
Figura 21	79
Contestación de demanda bajo los principios del Diseño legal.....	79

Figura 22.....83

Asesoría legal bajo los principios del Diseño legal83

Figura 23.....87

Carta número uno del Toolkit de Herramienta de Diseño de Servicios Legales87

Lista de Apéndices

Ver apéndices adjuntos y pueden ser consultados en la base de datos de la Biblioteca

UIS

Apéndice A. *Toolkit* para diseñar servicios legales

Apéndice B. Documentos legales con Diseño legal

Resumen

Título: Implementación del *Diseño legal* como herramienta de innovación al servicio del Consultorio Jurídico-Práctico de la Universidad Industrial de Santander.**

Autora: Cecilia Andrea Sierra Castro.††

Palabras Clave: Diseño legal, *LegalTech*, innovación legal, diseño de experiencia de usuario.

Descripción: Es esencial que las personas puedan tomar parte activa en los procesos legales en los que participan. En esa dirección, el derecho y los abogados en su rol de servicio a la comunidad deben distinguirse por su claridad en la comunicación, su empatía estratégica y su accesibilidad en el entendimiento al prestar el servicio. Esto implica tener en cuenta las necesidades y preocupaciones de sus usuarios, adaptando su enfoque y estrategia legal según las circunstancias y objetivos específicos de cada caso. De esta manera, contribuir a una justicia más equitativa y accesible para todos.

Bajo esta premisa, el presente trabajo se estructura como una herramienta de aplicación de metodologías claves tales como el Diseño legal y Pensamiento de Diseño (PdD), con el objetivo de ampliar los marcos de referencia de profesores y estudiantes que ejercen su labor en el Consultorio Jurídico de la Universidad. Tales agentes, a través de la creatividad, la empatía y la adaptabilidad, deben actuar como agentes principales de prevención de riesgos, llamados a ejercer esa labor enfocada hacia personas que no tienen ningún conocimiento jurídico y preocupándose por ser facilitadores del servicio legal, procurando encontrar un balance entre la innovación y la crítica jurídica, rediseñando el derecho y construyendo una experiencia legal mucho más accesible y simple con el usuario.

** Trabajo de grado

†† Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Pregrado en Derecho y ciencia Política. Director: Jahir Fabián Díaz Hernández.

Abstract

Title: Implementation of Legal Design as an innovation tool at the service of the Legal-Practice Consulting Room of the Industrial University of Santander.^{‡‡}

Author(s): Cecilia Andrea Sierra Castro.^{§§}

Key Words: Legal Design, LegalTech, legal innovation, user experience design.

Description: It is essential that individuals are able to actively participate in the legal processes they face. In this regard, the law and lawyers, in their role of serving the community, should be distinguished by their clarity of communication, strategic empathy, and accessibility in understanding when providing their services. This entails taking into account the needs and concerns of their clients, adapting their legal approach and strategy to the specific circumstances and goals of each case, and thereby contributing to a more equitable and accessible justice system.

Based on this premise, this study is structured as a tool for the application of key methodologies such as Legal Design and Design Thinking (DT), with the aim of expanding the reference frameworks of professors and students who practice in the Legal Clinic of the University. Through creativity, empathy, and adaptability, they must act as primary agents of risk prevention, focusing on individuals with no legal knowledge and striving to facilitate the legal service. They are called to find a balance between innovation and legal critique, redesigning the law and building a much more accessible and user-friendly legal experience.

^{‡‡} Degree Project

^{§§} Industrial de Santander University. Faculty of Human Sciences. School of Law and Politic Science.

Términos claves

Diseño legal centrado en el usuario: es el ejercicio de la profesión legal con un enfoque diferencial que se centra en las necesidades y expectativas del usuario final, lo que conlleva comprender de qué manera las personas se relacionan con la ley y los servicios legales. A partir de ello, diseñar soluciones que sean accesibles, comprensibles y fáciles de usar. Esto se logra por medio de la aplicación de la etnografía e investigación del usuario, que puede realizarse mediante entrevistas, encuestas y pruebas de usabilidad.

LegalTech: es la abreviación de “*legal technology*” y se describe como la implementación de la tecnología en el campo del derecho y la justicia, mediante la incorporación de herramientas, plataformas y soluciones tecnológicas, con el propósito de optimizar la eficacia y eficiencia de los servicios jurídicos, enfocándose en la adaptabilidad, innovación y creatividad.

Legal Design o Diseño legal: es la aplicación del diseño en el mundo “del derecho para hacer que los sistemas y servicios legales sean más centrados en los humanos, utilizables y satisfactorios”. (Hagan, 2017, p. 1. *Traducido al español*). Es la disciplina que emplea métodos propios del diseño, mediante el uso de plataformas y herramientas tecnológicas, para correlacionarse con el derecho y ofrecer al usuario, opciones de interpretación, comprensión y asesoría legal completa, oportuna, sintetizada y clara, mejorando la interacción entre los abogados, usuarios y demás personas que demandan asesoría legal oportuna, comprensible, agradable y eficaz.

1. Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo la implementación del Diseño Legal como una herramienta de innovación al servicio del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander. En un contexto donde los servicios legales requieren adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad, el Diseño Legal emerge como una disciplina que promueve la aplicación de principios y técnicas de diseño en el ámbito jurídico.

Los Consultorios Jurídicos desempeñan un papel de suma relevancia en la prestación de servicios legales a la comunidad, debido a que constituyen el epicentro donde se entrelazan la práctica estudiantil y la provisión de asesoramiento jurídico a grupos poblacionales específicos. Estos centros reúnen tres actores fundamentales: los usuarios o beneficiarios, quienes acuden en busca de una solución a sus problemas legales; los estudiantes, quienes simultáneamente realizan su práctica profesional y se convierten en agentes de resolución de conflictos; y, por último, los asesores o profesores de derecho, quienes acompañan y evalúan a los estudiantes en esta labor

Bajo esta línea, es necesario analizar cómo la incorporación del Diseño Legal puede potenciar la calidad y eficacia de los servicios ofrecidos, promoviendo la innovación en el enfoque y la resolución de problemas legales.

A través de este estudio, se exploraron las implicaciones y beneficios que la implementación del Diseño Legal puede tener en el Consultorio Jurídico. Se examinaron los

fundamentos teóricos del Diseño Legal, su relación con el Pensamiento de Diseño y su aplicabilidad en el contexto de la práctica jurídica. Asimismo, se analizaron casos de estudio y experiencias previas en la implementación del Diseño Legal en otros entornos legales. Y se aplicaron efectivamente todas las metodologías y principios que proponen estas disciplinas, con el objetivo de transformar positivamente la labor dentro del Consultorio.

Con esta investigación se proporcionaron herramientas de innovación y creatividad para potenciar la experiencia del usuario, mejorando la confianza, interactividad, comprensión y satisfacción. Además, se promovió una educación jurídica dinámica y el estímulo para una real evolución en la academia y práctica legal.

Con el objetivo de mejorar la calidad y eficacia de los servicios legales ofrecidos y fomentar la innovación en la práctica jurídica, se debe tener en cuenta que los receptores del servicio legal, en busca de asesoramiento jurídico, requieren que los abogados sean empáticos con sus problemas y comprendan plenamente la naturaleza de su situación para ofrecer soluciones adecuadas.

Asimismo, tienen la necesidad de conocer y comprender plenamente la situación jurídica que están atravesando y sus consecuencias, así como la mejor forma de resolverla lo más favorable a sus intereses. Por esto, cumplir satisfactoriamente con estas expectativas, significa que los estudiantes de derecho y los asesores legales, como actores principales en estos centros, deben estar debidamente preparados para enfrentar los desafíos de manera íntegra, asegurando la prestación de un servicio de calidad. Lo que implica cultivar la empatía hacia los usuarios y aplicar enfoques innovadores e interdisciplinarios para abordar sus problemas legales de manera efectiva.

En concordancia con el servicio legal que caracteriza a los Consultorios Jurídicos, resulta esencial realizar un proceso de rediseño y reenfoque con el fin de impulsar una mejora sustancial en la calidad de estos servicios brindados. A pesar de su importancia, se tiende a subestimar la necesidad de actualizar los sistemas, lo cual constituye un grave error en la actualidad. En un entorno caracterizado por la constante evolución, donde el cambio es la única constante, aquellos que no se adaptan corren el riesgo de quedar rezagados.

Figura 1

Síntesis gráfica referente al Diseño legal



2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Incorporar el *Diseño legal* como herramienta para optimizar la experiencia y los procesos legales de los usuarios, estudiantes y asesores, en el marco del Consultorio Jurídico Práctico de la Universidad Industrial de Santander.

2.2 Objetivos Específicos

- Mejorar a través del diseño los procesos relacionados a la labor realizada en el Consultorio Jurídico Práctico, en cuanto a los procesos de consulta, elaboración de documentos y acompañamiento en el proceso judicial.

- Articular mecanismos creativos y simplificados que promuevan una visión holística globalizada del derecho, al servicio de estudiantes, asesores y usuarios del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

- Estudiar las ventajas que provee el Diseño legal como herramienta metodológica de los procesos y servicios llevados por el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

3. Planteamiento del problema

En un entorno en constante evolución, donde la tecnología, la globalización y los cambios sociales generan nuevos escenarios legales, es fundamental que la industria legal se adapte y abrace la innovación. Sin embargo, muchas prácticas legales todavía se aferran a métodos decimonónicos y procesos burocráticos que no aprovechan plenamente las oportunidades que ofrece la transformación digital. Esto ocasiona que la industria legal se quede rezagada y experimente un retraso en términos de eficiencia y capacidad para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y la sociedad en general. Esta problemática afecta de manera amplia a todo el sector legal, comprometiendo la relación entre el abogado y el usuario, puesto que la falta de adaptación a las nuevas dinámicas y tecnologías limita el potencial de la industria legal para brindar soluciones innovadoras y eficaces a los desafíos legales actuales.

Para superar esta problemática, es esencial fomentar una cultura de innovación y cambio en la industria legal. Los profesionales del derecho deben estar dispuestos a explorar nuevas formas de trabajar, adoptar tecnologías emergentes y buscar la mejora continua en la prestación de servicios legales. Esto implica la capacitación y actualización constante, así como la colaboración con expertos en tecnología y otras disciplinas relevantes. De ahí que la interdisciplinariedad debe desempeñar un papel fundamental en la adaptación de los nuevos sistemas y métodos que surgen a nivel global. Se deben adaptar nuevos modelos interdisciplinarios, que permitan una integración

efectiva entre diferentes áreas del conocimiento, como la tecnología, el diseño, la etnografía y otras disciplinas relevantes.

Los Consultorios Jurídicos de las universidades cumplen un papel fundamental como proveedores de servicios legales, al mismo tiempo que brindan a los estudiantes de derecho una valiosa experiencia práctica. Por lo tanto, es primordial que al adaptarse a los cambios y desafíos de la industria legal actual, incluyan la innovación y metodologías de Diseño legal y Pensamiento de Diseño como herramientas clave para este proceso.

A través de este cambio de paradigma y transformación positiva de la justicia, los Consultorios tienen la oportunidad de liderar el camino hacia una industria legal más dinámica y orientada al usuario, creando soluciones legales más intuitivas, comprensibles, accesibles y comprendiendo las necesidades y experiencias de las personas, al tiempo que preparan a los futuros abogados para los desafíos del mundo jurídico en constante evolución.

Sin embargo, puede suceder que en este entorno existan fallas en las asesorías legales dentro de los Consultorios, que se derivan en una desconexión entre el abogado/estudiante y el usuario. La mejora en la comprensión, la confianza, la interactividad y creatividad respecto a las asesorías legales, coadyuva a resolver problemas jurídicos potenciando la experiencia legal, y por lo tanto, reorientando la administración de justicia en estos centros. Se busca con esta línea de actuación, que la educación y práctica jurídica sea dinámica, impulsando la evolución en la academia y por lo tanto, el enriquecimiento de la justicia.

Dentro de este contexto, resulta imprescindible emprender la búsqueda de soluciones preliminares para abordar de manera eficaz este problema. Para alcanzar este propósito, se vuelve

fundamental adoptar un enfoque metodológico riguroso en la prestación del servicio dentro de los Consultorios.

En consecuencia, es imperativo considerar criterios fundamentales tales como la empatía, adaptabilidad, usabilidad, comunicación clara, entre otros, con el objetivo primordial de asegurar una comprensión íntegra por parte del usuario de la situación jurídica que enfrenta. La implementación de estas medidas resultará en el establecimiento de una comunicación clara y efectiva entre el abogado y el usuario, facilitando de este modo una mayor comprensión tanto de los documentos legales como de la situación jurídica específica. Lo anterior, puesto que solo a través de una constante adaptación e innovación en los servicios legales podremos responder de manera efectiva a los desafíos de un entorno en constante evolución, garantizando una justicia accesible, eficiente y equitativa para todos.

Pregunta problema: ¿Por qué es necesario implementar el Diseño legal como estrategia de innovación dentro del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander?

Capítulo 1. La búsqueda de una educación jurídica dinámica

Para este estudio es importante iniciar con una reflexión teórica sobre el enfoque actual de la formación en el ámbito jurídico, en relación con los cambios del contexto, principalmente relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

A través del tiempo, la práctica del derecho se ha mantenido casi intacta, utilizando los mismos sistemas y procesos desde tiempos ancestrales, tales como lenguaje difícil de entender, textos etéreos, ambiguos, redundantes y extensos. Ciertamente, el ejercicio de la profesión legal no ha cambiado notoriamente.

Sin embargo, en medio de la revolución tecnológica que estamos experimentando, se está produciendo un cambio de paradigma en la forma en que los abogados generan y promocionan los servicios legales. Cada vez más, los abogados están formando equipos multidisciplinarios y adquiriendo conocimientos en nuevas disciplinas que les permitirán ejercer su profesión de manera más efectiva, aprovechando las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías. Ello, ya que nos encontramos ante una realidad en la que los usuarios demuestran una mayor independencia y creatividad y están menos dispuestos a invertir tiempo (escaso y por ello valioso) en largos e interminables textos que pueden ser reducidos. En este sentido, cada día se valora más quien tiene y desarrolla competencias de innovación, lenguaje claro y enfoque al resultado. Por ende, resulta beneficioso que los profesionales del campo jurídico amplíen sus horizontes y muestren

disposición para recibir el respaldo de otras disciplinas, todo ello de la mano de la creatividad, innovación y adaptabilidad.

Por esto, algo debe ser transformado en las facultades de Derecho, ya que estas instituciones constituyen el espacio donde los futuros abogados se forman para enfrentar las demandas y exigencias del ejercicio en el futuro. Por lo tanto, deberían ser lugares en constante evolución y asimismo los centros de una transformación académica permanente, donde se adapte la enseñanza a los avances globales que inciden y transforman directamente la práctica de la profesión legal.

Precisamente, se hace necesario que los agentes de la formación académica legal adapten un enfoque dinámico en los programas educativos de derecho, que se ajuste a los cambios sociales, tecnológicos y económicos; donde los estudiantes y profesores sean proactivos en la incorporación de nuevas perspectivas, métodos y tecnologías emergentes que influyen en el campo jurídico. Además, debe ser un espacio donde se cultive una mentalidad abierta al cambio y a la innovación, sobre todo, porque solo esto asegurará que los profesionales en derecho estén preparados para afrontar los desafíos de un mundo en constante evolución. Es innegable que el mundo está experimentando cambios acelerados en todas las esferas de la vida, y el ámbito jurídico no es una excepción. Las facultades de Derecho, como cuna de futuros agentes legales, deben desempeñar un papel crucial en la adaptación y evolución de la academia legal.

Respecto a la reforma de la educación jurídica, se han realizado diversos estudios, tal como es el caso de la investigación realizada por el profesor de la Universidad de Missouri, John Lande, quien propone “ser realistas sobre los retos que plantea la preparación de los estudiantes de Derecho para la práctica en el mundo real. La retrospectiva puede crear la ilusión de que la

innovación es inevitable” (Lande, J. 2013). Como él mismo lo explica, los abogados no están preparados para realizar importantes tareas jurídicas como infundir confianza, redactar documentos jurídicos, conservar clientes, negociar o usar la tecnología a su favor.

Efectivamente, este asunto representa una preocupación de gran relevancia, especialmente en un país como Colombia, en donde según los datos estadísticos presentados por el Consejo Superior de la Judicatura (CSJ, 2021), durante el año 2021 se registró una cifra significativa de graduados en Derecho. Específicamente, se constató una cifra promedio de 47.4 nuevos abogados por día, lo cual representa un total anual de 17.316 profesionales en esta disciplina.

Asimismo, se ha dado a conocer a través de la Corporación Excelencia en la Justicia los datos estadísticos pertinentes al número de abogados en activo hasta el año 2022, desvelando una cifra de 728 abogados por cada 100.000 habitantes, alcanzando un total de 375.580 (Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia – Consejo Superior de la Judicatura, 2023).

Esta realidad plantea un desafío significativo en cuanto a la saturación del mercado laboral y la competencia entre profesionales legales. Si bien es cierto que la formación jurídica es fundamental para mantener el correcto funcionamiento del sistema de justicia y garantizar la protección de los derechos, también es crucial evaluar la calidad de dicha formación y su capacidad para adaptarse a los cambios y demandas de la sociedad contemporánea.

Es fundamental reconocer que la cantidad de abogados graduados por sí sola no es suficiente para asegurar una justicia eficiente y efectiva. Es necesario enfocarse en la excelencia académica y promover una formación integral que prepare a los futuros abogados para enfrentar los retos y desafíos del entorno legal actual. Esto implica desarrollar habilidades prácticas,

fomentar la innovación y la adopción de nuevas tecnologías, así como promover la ética y la responsabilidad social como pilares fundamentales de la profesión legal.

De ahí que, resulta imperativo que las universidades y facultades de derecho en Colombia asuman el compromiso de mejorar la calidad de la educación jurídica. Esto se puede lograr mediante la actualización constante de los planes de estudio, la incorporación de asignaturas relacionadas con la innovación legal, el Diseño legal y la Tecnología Legal o LegaTtech, y la promoción de prácticas profesionales que brinden a los estudiantes la oportunidad de adquirir experiencia práctica y aplicar sus conocimientos en situaciones reales.

Por esto, se seguirán abordando aquellos ejes centrales que deben ser reenfocados para lograr la búsqueda de una educación jurídica dinámica, que prepare abogados hábiles para cumplir los retos con los que viene el futuro.

1.1 Reorientar los pilares de la educación legal

Con el fin de lograr este objetivo, es de suma importancia mantener en el foco las características claves que se espera que posea un abogado en el año 2023 y en los sucesivos. Debemos plantearnos las siguientes preguntas: ¿cuáles son las habilidades y competencias que demanda el mercado laboral actual? ¿De qué manera podemos generar un impacto positivo en la industria legal? Es fundamental tener un profundo entendimiento de las exigencias actuales del mercado y ajustarnos a ellas de manera eficiente.

Es necesario reconocer las habilidades y conocimientos que nos permitirán sobresalir en el ámbito jurídico. Asimismo, debemos explorar las posibilidades para promover transformaciones beneficiosas en la industria legal, considerando los avances tecnológicos, las nuevas tendencias y las expectativas de la sociedad. Moss (como se citó en Lande, 2013), sostiene que la educación jurídica debe ser una forma de educación en la que los estudiantes aprendan a "considerar las cuestiones desde muchas perspectivas" y a desarrollar ideas basadas en "razonamientos bien fundados". Al hacerlo, se estaría centrando en la construcción de una educación que no limita el crecimiento integral tanto del profesorado como del estudiantado, y que, además, aporta a una transformación positiva del terreno de la educación legal actual.

En razón de esto, reorientar los pilares de la educación legal debe ir relacionado con la transformación del paradigma de la sociedad actual, en la que el uso de la tecnología ha demostrado cambios en la educación. Ciertamente, los seres humanos nos encontramos actualmente en un punto de la historia de la humanidad sin precedentes. Como afirmó Klaus Schwab, fundador y presidente ejecutivo del Foro Económico Mundial: "Nunca ha habido un momento de mayor promesa o mayor peligro". Por lo que estamos en un terreno de transición en el que lo conocido ya es obsoleto, y donde las nuevas tecnologías aún no están completamente desarrolladas.

La clave para enfrentar estos nuevos desafíos será nuestra capacidad para adaptarnos al cambio de manera versátil y sin oponernos a lo inevitable. Las universidades tienen la responsabilidad de formar abogados que estén constantemente aprendiendo nuevas habilidades digitales, siendo flexibles en la forma en que trabajamos y colaboramos, y estar dispuestos a cambiar la forma en que hacemos las cosas para aprovechar al máximo las nuevas tecnologías.

Capítulo 2. El Diseño legal como metodología para la transformación positiva del sistema

Una vez realizado en el reconocimiento de la necesidad de transformación de la educación jurídica en un mundo permeado por la tecnología, se hace relevante identificar metodologías que permitan aplicar y llevar a cabo cambios de forma concreta. Es el caso del Diseño legal, metodología que se aborda a profundidad a continuación.

La transformación de la profesión legal solo puede ocurrir si nos enamoramos del cambio, los retos y el progreso. Quizás muchos se cuestionarán qué relación tiene el diseño con el derecho, puede parecer incompatible que dos profesiones de perfiles tan diferentes, puedan converger y dar lugar a una disciplina nueva y diversa. Afortunadamente, la realidad es que esta desafiante tarea de combinar ideas jurídicas con metodologías del diseño, resulta en una épica y poderosa forma de explorar y potenciar la unidad legal y la unidad social.

La imaginación, la creatividad, la empatía y la cooperación son centrales y únicas para la humanidad, porque son habilidades tan propias de los seres humanos que, ni siquiera una Inteligencia Artificial (IA), por más avanzada tecnológicamente que sea, puede imitar. La ventaja, es que los seres humanos gozamos de estas habilidades, y que estas cualidades humanas son fundamentales para abordar los desafíos que enfrenta el ámbito legal, puesto que abren un mundo de posibilidades para encontrar soluciones innovadoras, comprender mejor las necesidades de los individuos y promover una justicia más inclusiva y equitativa. Por ejemplo, a través del Diseño legal, es posible mejorar “el mundo de los servicios legales y la práctica legal” (Hagan, s.f.).

Margaret Hagan, una de las principales precursoras del Diseño legal y creadora del Programa Legal Tech & Design para el Instituto de Diseño de Stanford, sostiene que el diseño es la forma de “generar ideas de cómo los servicios legales pueden ser mejorados”, además de esto, “resolverlos rápida y efectivamente”.

El Diseño legal puede ser muchas cosas, la autora de esta tesis lo definirá como la unión de la creatividad y la empatía para resolver asuntos jurídicos. La empatía es una cualidad crucial y surge de la necesidad de diseñar el derecho y sus interacciones con un enfoque específico: el usuario.

Según Agudelo:

La empatía favorece la comprensión racional y emocional de las necesidades de los clientes y usuarios, en pos de desarrollar sus peticiones, pesquisas y pleitos de forma adecuada, para que la aplicación y vigilancia de las leyes no sean absolutamente distantes, sino que estas ejecutorias se afinquen con las inquietudes de los ciudadanos, con el cumplimiento justo de las normativas, en la medida que se origine una retroalimentación sistemática de esta cercanía con las capas de la audiencia objetivo de nuestras legislaciones, por parte de los hacedores y supervisores de aquellas. (2021, p.82.)

De ahí que el Diseño legal ofrece los métodos y los enfoques necesarios para mejorar y reorientar el sector legal, con el propósito de obtener resultados alineados y que se ajusten

perfectamente a las expectativas de los usuarios, proponiendo nuevas historias y perspectivas respecto a la prestación del servicio legal. Para lograr esto, sus pilares son la innovación, la adaptabilidad, la creatividad, la simplificación y, por supuesto, la empatía. Por esto, los abogados que estén dispuestos a implementar la filosofía del Diseño legal en la prestación de su servicio, tendrán que eliminar sus creencias limitantes y alejarse de aquellos preceptos que no le permitan transformar positivamente su trabajo, como el exceso ritual manifiesto o el anacrónico modelo de escritura farragosa y voluminosa.

Ser experimentales y experienciales será lo que nos llevará a estar en una mejora constante como seres humanos; de lo contrario, permanecer en un estado de inactividad constante solo ocasionará desactualización en nuestros sistemas y en nuestros servicios profesionales. Por ende, la importancia de abrirse a nuevas formas de hacer las cosas radica en estar listos para mejorar y adaptarse al cambio con el fin de obtener mejores resultados y ser mejores profesionales para nuestros usuarios.

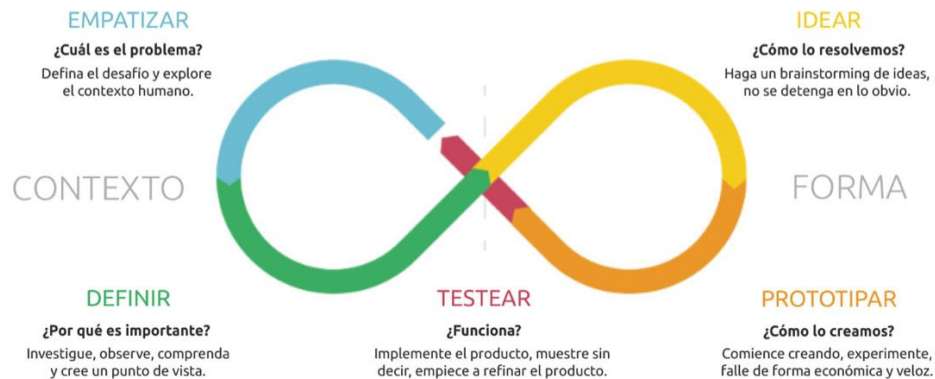
El Diseño legal, al ser un método que apuesta por la transformación positiva del servicio, está estructurado por un proceso de 5 etapas interrelacionadas. A continuación exploraremos detalladamente cada una de estas etapas:

Figura 2

Flujo de las cinco etapas del Pensamiento de Diseño (PdD) o Design Thinking

DESIGN THINKING

UN FRAMEWORK PARA INNOVAR



Nota: Tomado de Intive: Las 5 etapas del Design Thinking y sus Técnicas.

- I. **Empatizar:** Implica adquirir un profundo conocimiento acerca de la forma de pensar, aprender y comunicarse del otro. Para lograrlo, se emplean diversas técnicas, tales como entrevistas, encuestas y otros métodos de recolección de información. Es importante destacar que el usuario no será quien define el resultado del proceso, ya que es el abogado quien se encargará de tomar decisiones respecto a la forma en que realiza su labor. No obstante, es crucial que el profesional legal considere las necesidades y el contexto de la persona que recibirá el servicio, a fin de brindar un asesoramiento adecuado y satisfactorio.

- II. **Definir:** Luego de haber recolectado la información necesaria, en esta etapa se limitará cual es el desafío a abordar. Estableciendo un punto de partida bien estructurado y delimitado.
- III. **Idear:** Es momento de explorar las posibles soluciones, sin pensar, por un momento, en la factibilidad de lo que se está ideando, solo de esta manera surgirán las mejores y más innovadoras ideas.
- IV. **Prototipar:** Esta etapa consiste en plasmar distintas versiones del producto o servicio, con el objetivo de validar y evaluar si lo que se ideó inicialmente cumple con los objetivos para resolver el problema.
- V. **Testear:** Al testear el producto o servicio tendremos la posibilidad de recibir retroalimentación de otras personas usuarias, lo que servirá para iterar constantemente y perfeccionar la idea.

Para garantizar una correcta implementación de la metodología de Pensamiento de Diseño (PdD), se requiere una estrategia fundamental: el trabajo en equipo. Al colaborar conjuntamente, tanto profesionales del derecho como estudiantes, pueden aprovechar las habilidades y conocimientos individuales de cada miembro del equipo evitando los egos que buscan el protagonismo personal a costa del mejor resultado colectivo. Esto, a su vez, permite ampliar la perspectiva y enriquecer el proceso al empatizar con las experiencias y enfoques de los compañeros. En esa perspectiva, al trabajar en equipos multidisciplinarios, la sinergia y la colaboración entre equipos conformados por distintos perfiles promoverá la retroalimentación

desde otros ángulos, mezclando diversos pensamientos y formas de solucionar problemas, y de esta forma sabremos si las soluciones que creamos pueden ser adaptadas a distintos modelos mentales.

Es importante reconocer que la resolución de problemas legales no es una tarea sencilla, sino más bien un proceso complejo que requiere un análisis minucioso. Cada situación debe ser examinada detalladamente, identificando los desafíos inherentes y considerando todas las implicaciones legales pertinentes. En este sentido, el trabajo en equipo se convierte en un recurso invaluable, ya que propicia el intercambio de ideas, conocimientos y perspectivas entre los participantes. Este enfoque colaborativo potencia la generación de ideas innovadoras y soluciones creativas, fortaleciendo así la capacidad de ofrecer respuestas más eficientes y adaptadas a las necesidades de los usuarios del derecho.

En esta misma línea, la metodología de Diseño legal establece seis reglas fundamentales que, según Margaret Hagan (s.f) en su libro "Law by Design", contribuyen a la creación de productos y servicios legales para ofrecer una experiencia de usuario mejorada.

Figura 3

Reglas fundamentales del Diseño legal

1. Haz que los usuarios de tu servicio legal estén más enterados



2. Proporciona puntos de vista basados en el proceso legal



3. Fomenta una relación de colaboración entre la persona y su abogado



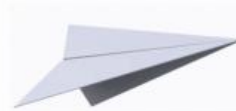
4. Siempre da una vista panorámica del contexto legal



5. Sé simple en el resultado y minucioso en la planeación



6. Proporcione métodos que permitan personalizar la experiencia



La integración adecuada de estas reglas en la formación académica jurídica y su aplicación en la práctica legal, tienen un impacto sustancial en la construcción del perfil del abogado contemporáneo. La adopción de una mentalidad basada en la simplificación y la visualización, contribuirá a obtener nuevos resultados al abordar los desafíos del entorno legal en constante evolución.

En este sentido, la visualización y la simplificación son dos características transversales del Diseño legal que deben estar presentes a la hora de aplicar la metodología. Francy Agudelo (2021) en su tesis de maestría “Diseño Legal y Tecnología Jurídica: retos y oportunidades para Colombia” explicó que estas cualidades “imbuyen unas características transversales donde la preeminencia del pensamiento del DL sale a relucir”. La primera de ellas, la visualización, esta autora la define como:

“No conformarse con una capa o lenguaje, sino mejor estar dispuesto a mostrar las bondades de la ley, sus horizontes, con una gama de posibilidades en alto grado multimedia, es decir, que elija la flexibilidad en la adopción, presentación, popularización y contrastación de formatos conducentes a acercar la legislación con las ciudadanías” (2021, p.83).

Esta autora también se detiene a desglosar el concepto de simplificación, como la facultad “de hacer hincapié en las intenciones y necesidades del usuario, en pro de empeñarse en la cristalización de su reconocimiento”, pues como se señala en su libro, “lo recomendable versa sobre comprimir la información sustancial en formatos muy maleables y portátiles” debido a que

esto influiría positivamente en la estrategia y apela “a la sencillez, para poder obtener contratos, providencias y normas diáfanos”. (Agudelo, 2021).

La visualización y la simplificación son características clave del diseño legal que contribuyen a acercar la legislación a las personas y facilitar su comprensión. Estas cualidades permiten una mayor flexibilidad en la adopción de formatos y una mayor simplicidad en la presentación de información legal. Al integrar estas características en la práctica jurídica, se fomenta la transparencia, la accesibilidad y la eficacia en la comunicación del derecho a la ciudadanía.

A través de las nuevas propuestas, se lograría subsanar problemas crónicos inherentes al funcionamiento del sistema legal. Estos problemas incluyen la congestión de casos, los errores en investigaciones y fallos, las exclusiones innecesarias o inconvenientes, así como las debilidades en las decisiones judiciales. En consecuencia, tanto los ciudadanos como los profesionales que los asesoran o representan dentro del complejo entramado legal, podrían aproximarse al aparato judicial sin temores ni desilusiones. Además, podrían profundizar en su comprensión, desarrollo y compromiso con dicho sistema, desempeñándose de manera efectiva en su interior. Como resultado, se experimentarían niveles elevados de certeza, convicción, transparencia y satisfacción. (Agudelo, 2021).

En definitiva, el Diseño legal plantea un desafío a los abogados al invitarlos a adoptar un enfoque similar al de los diseñadores, con el propósito de reorientar y transformar de manera positiva las estrategias empleadas en la prestación de sus servicios legales. “Es una forma de resolver problemas reduciendo riesgos y aumentando las posibilidades de éxito” (Serrano y Blázquez, 2016).

A través del Diseño legal, los abogados adquieren la habilidad de examinar y comprender a fondo las necesidades y expectativas de sus clientes. Esto les permite generar soluciones innovadoras y adaptadas a cada situación jurídica. Asimismo, el Diseño legal representa un cambio significativo en la práctica del derecho, al fomentar una visión más completa y abarcadora de los problemas legales. Los abogados que adoptan esta perspectiva tienen la capacidad de explorar diversas aproximaciones y soluciones, considerando no solo los aspectos legales, sino también los factores sociales, culturales y económicos que influyen en cada caso.

En adelante, se abordarán los fundamentos clave de la metodología del Diseño legal, los cuales revisten una importancia fundamental en la provisión de un servicio legal innovador.

2.1 El derecho a comprender

El primero de estos pilares del Diseño legal es la comunicación, Cunningham (como se citó en Lande, 2013), destaca la importancia de enseñar a los estudiantes de derecho habilidades comunicativas y de interacción asertiva, entre sí mismos y los receptores del servicio legal.

La justicia enfrenta un problema: carece de la confianza del pueblo. Los abogados son percibidos como una suerte de seres indescifrables que establecen una distancia con sus clientes mediante el uso del lenguaje jurídico oral y escrito. En consecuencia, muchas personas experimentan una sensación de desconexión y falta de comprensión al recibir servicios legales, ya que sienten que no lograron comprender completamente la institución jurídica ni los elementos esenciales de la problemática que buscaban resolver desde un principio y en torno a su realidad, pues es claro que existen temáticas legales que no son fácilmente comprensibles para una persona no abogada. Esta

percepción se atribuye en gran medida al enfoque tradicional en el que los abogados, al asumir el rol de solucionadores de conflictos, tienden a distanciar a sus clientes de los aspectos específicos del caso, limitándose a proporcionar un resultado, ya sea favorable o no, sin que el cliente haya adquirido un conocimiento completo de los pormenores del problema al que se enfrentaba.

En ese sentido, lo más importante es asegurarse de priorizar una comunicación fluida, fácil, asertiva y efectiva entre abogados y clientes e, incluso, entre abogados y funcionarios que administran justicia. El abogado tiene la responsabilidad de actuar como facilitador, no solo brindando asesoramiento y representación legal, sino también educando al cliente sobre los aspectos relevantes del caso. Esto implica explicar de manera comprensible los conceptos legales clave, los posibles cursos de acción, las implicaciones jurídicas y las posibles consecuencias.

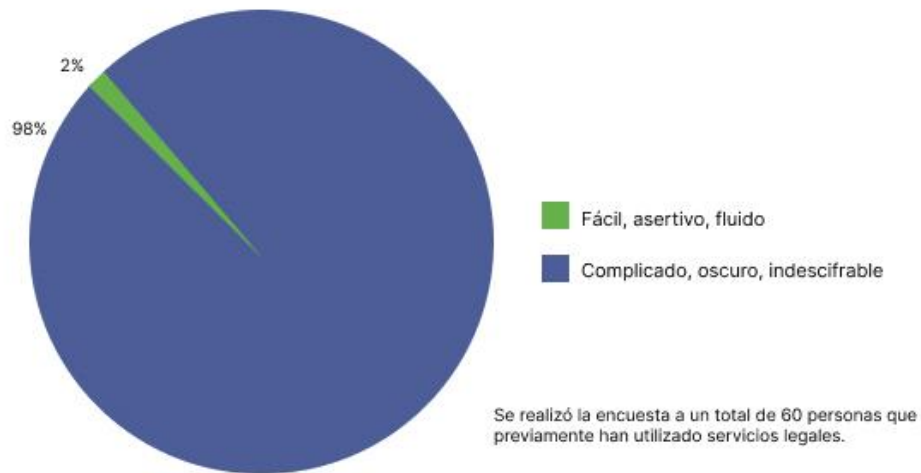
Ahora, todas las especialidades tienen su propio lenguaje técnico, el cual se utiliza para comunicarse eficientemente entre los profesionales del área. Sin embargo, es crucial comprender cuándo y cómo emplear este lenguaje técnico. Su uso indiscriminado puede generar barreras de comprensión para aquellos que no están familiarizados con él, especialmente los usuarios del sistema de justicia.

En un mundo en constante evolución e interacción cultural acelerada, la innovación y el cambio están en todos los ámbitos, y el lenguaje no está exento de ello. Por ello es necesario que el sector legal se adapte a esta realidad, puesto que la innovación radica en la capacidad de comunicarse de manera precisa, clara y orientada al negocio o al resultado deseado. Es crucial adaptar el lenguaje al destinatario, considerando sus conocimientos y contexto, debido a que a veces, incluso los profesionales más competentes en términos técnicos pueden enfrentar dificultades al transmitir su mensaje de manera efectiva.

Con el objetivo de poner de manifiesto la problemática inherente a la accesibilidad del lenguaje jurídico, la presente autora realizó una encuesta durante el transcurso del mes de abril del año en curso (2023), a través de métodos electrónicos. Dicha encuesta fue dirigida a una muestra de 60 individuos que previamente habían hecho uso de servicios legales. El análisis de la percepción de los participantes reveló que un abrumador 98% de ellos consideraban que el lenguaje empleado por los abogados resultaba "complicado, oscuro e indescifrable".

Figura 4.

Percepción del lenguaje utilizado por los abogados



Por su parte, los encuestados hacían alusión a que se suele utilizar un lenguaje “anacrónico”, utilizando términos de “otra época”. Los resultados obtenidos corroboran la problemática previamente mencionada, evidenciando que los usuarios del sistema de justicia no están plenamente ejerciendo su derecho de comprender la situación legal en la que se encuentran involucrados.

Un ejemplo de estos es la forma en la que se redactan los contratos. De acuerdo con los resultados realizados por la International Association for Contract & Commercial Management (IACCM) “actualmente, los contratos no son redactados ni funcionan como quisieran sus usuarios. La mayoría de los profesionales que trabajan con contratos comerciales expresan que estos son difíciles de entender y de utilizar” (Association for Contract & Commercial Management [IACCM, 2015).

Ciertamente los abogados redactan los contratos con la finalidad de mitigar los riesgos asociados a un negocio jurídico, así lo define José Vega en su artículo Legal Design Thinking: visuales en los contratos y su validez legal, como un:

“Derecho reactivo, que se enfoca en minimizar y mitigar los riesgos asociados a un contrato y a partir del cual se procura negociar y redactar el documento teniendo en cuenta principalmente la posibilidad de que surja un conflicto”. (2020, p. 306).

Es común observar que los abogados redactan sus contratos con la finalidad de proteger sus intereses en caso de un litigio, pero se descuida la verdadera esencia al momento de formalizar un

acuerdo: garantizar el cumplimiento de los objetivos comerciales de ambas partes y fomentar una relación colaborativa mutuamente beneficiosa. Al suscribir un contrato jurídico, el propósito principal no debe ser anticipar disputas legales, sino asegurar el logro de metas comerciales y evitar recurrir a procesos judiciales. De lo contrario, puede tener como consecuencia que las partes pierdan “la oportunidad para estructurar una relación colaborativa que verdaderamente genere valor” (Vega, J. 2020). La falta de claridad en la redacción de los contratos legales conlleva a la repetición innecesaria de términos y a la dificultad para comprender adecuadamente el propósito del negocio jurídico. Esto, a su vez, genera cláusulas que resultan ininteligibles y confusas para las partes involucradas.

Según estadísticas de “World Commerce & Contracting”, EL 90% de los empresarios encuentran los contratos ‘difíciles o imposibles’ de entender: “Our Ten Pitfalls To Avoid in Contracting report reveals that almost 90% of business people find contracts ‘hard or impossible’ to understand”. ¿Qué hacen los abogados para solucionar estos vacíos? ¿Por qué se siguen produciendo documentos densos y de difícil comprensión?. Los abogados deben ser los precursores de la innovación, tratando de entender los problemas y creando servicios que el usuario necesita con herramientas visuales que guíen las decisiones que desean tomar, por ejemplo, durante un negocio.

Con el fin de abordar eficazmente esta problemática, es esencial considerar ciertos aspectos fundamentales que contribuirán a mejorar la redacción y comprensión de los textos jurídicos por parte de los usuarios del derecho. Estos aspectos serán abordados en detalle en los siguientes subcapítulos, donde se analizarán las mejores prácticas y directrices para lograr una redacción clara, precisa y coherente en el ámbito jurídico. El objetivo principal es dotar a los profesionales

del derecho y a los usuarios del conocimiento necesario para redactar y comprender los textos legales de manera adecuada, garantizando así una comunicación eficiente y una aplicación efectiva del derecho.

2.1.1. Re orientación del lenguaje jurídico.

*Piensa como piensan los sabios,
más habla como habla la gente sencilla.*

Aristóteles

El lenguaje claro, al ser un principio del Diseño legal, busca cerrar las brechas de desigualdad que existen entre el abogado y el usuario. Según el Informe de la Comisión de Modernización del Lenguaje Jurídico realizado por el Ministerio de Justicia de España (2011):

“La claridad en la expresión oral y escrita de los profesionales del derecho incrementa la seguridad jurídica, permite que las personas conozcan sus derechos y obligaciones, sepan cómo y ante quien hacerlos valer e incrementa la confianza y participación en las instituciones”. (p. 5).

De ahí que existe una responsabilidad: re-orientar la comunicación jurídica en pro de los usuarios. Al ser el vehículo para construir confianza entre el profesional y el cliente, este eje implica que se reúnan los esfuerzos necesarios para evaluar, corregir y ajustar aquellas acciones que dificulten el dialogo con las personas.

La problemática recae en la tendencia de los profesionales del derecho a emplear un lenguaje técnico y utilizar sinónimos poco familiares en el discurso legal, alejándose así del lenguaje comúnmente entendido por la sociedad. Además, se tiende a presentar discursos extensos cargados de información, en ocasiones innecesaria o irrelevante para los destinatarios. Según las palabras de Howard Warner, un especialista en comunicación efectiva, cuando un profesional del derecho elabora un texto jurídico, su principal objetivo radica en garantizar que dicho documento sea admitido por las instancias judiciales. (Clarity, 2011). De esta forma, es evidente que los abogados escriben teniendo en cuenta a otros abogados. Puesto como se abordó anteriormente, el abogado busca mitigar los riesgos jurídicos que se puedan derivar de una situación; no obstante, en esta tarea olvida las necesidades del receptor principal de la información.

En este sentido, resulta pertinente abordar una solución a este desafío, ¿cómo los abogados pueden comunicarse de manera efectiva utilizando un lenguaje claro y comprensible? En primer lugar, es crucial superar la noción errónea de que un abogado demuestra mayor conocimiento jurídico por el uso de un lenguaje formal y técnico. En realidad, la demostración de conocimientos y competencia en el campo del derecho no se basa en la complejidad de las palabras empleadas, sino en la capacidad de transmitir información de manera clara y accesible para el público objetivo.

Veamos un ejemplo de esto:

Figura 5

Aviso de precaución utilizando lenguaje técnico

PELIGRO: Saurópsidos arcosaurios.
 Grandes reptiles semiacuáticos de color marrón verdoso y piel cubierta de escamas muy duras; sus patas tienen una membrana entre los dedos para nadar, la cola es larga, aplanada lateralmente y con dos crestas de poca altura en su parte superior, los dientes fuertes y afilados, y el hocico alargado; son carnívoros y muy temibles por su voracidad. No nade en esta zona.

Nota: Tomado de Memorias del Taller Más Claro si es Posible

Figura 6

Aviso de precaución utilizando lenguaje claro y visual



Nota: Tomado de Memorias del Taller Más Claro si es Posible

En las imágenes presentadas se evidencia cómo la misma información puede ser transmitida de diversas maneras. Una de ellas inteligible, confusa, extensa, lo que probablemente

lleve al receptor a abandonar la lectura antes de captar el mensaje en su totalidad. En contraste, la otra imagen es simple, de fácil comprensión y rápida lectura, logra eficazmente el objetivo de que el receptor reciba el mensaje y comprenda su contenido.

En Colombia, se implementó una estrategia similar a través de la Ley de Etiquetado Nutricional y Frontal, promovida por el Ministerio de Salud y Protección Social. El objetivo principal de esta ley es “proporcionar al consumidor final información nutricional clara y comprensible acerca de los productos”.

La ley establece específicamente en su primer artículo la finalidad de la presente resolución, que consiste en asegurar que los consumidores tengan acceso a información precisa sobre el contenido nutricional de los productos que adquieren. En ese sentido, la Ley de Etiquetado Nutricional y Frontal establece requisitos detallados en cuanto al diseño y contenido de las etiquetas, con el propósito de garantizar que sean visualmente legibles y comprendidas fácilmente por los consumidores. De la siguiente manera:

Figura 7

Forma del sello frontal de advertencia



Nota: Tomada de Resolución Número 810 de 2021, Ministerio de Salud y Protección Social

Con el objetivo primordial de asegurar la transparencia en la divulgación de información relevante acerca de los productos de consumo, el gobierno ha implementado una estrategia fundamentada en la utilización de herramientas visuales y la presentación de contenidos concisos. Esta estrategia ha sido meticulosamente diseñada con el propósito de evitar la falta de conciencia por parte de los consumidores, una situación que inevitablemente habría ocurrido si se hubiera optado por un enfoque basado en párrafos extensos en la parte posterior del envase, acompañados de una tipografía reducida.

Como lo afirma Plain Language Action and Information Network – PLAIN, una comunicación escrita está en lenguaje claro si su audiencia puede:

- Encontrar lo que necesita

- Entender lo que encuentra
- Usar lo que encuentra para satisfacer sus necesidades

(Plain Language Action and Information Network – PLAIN)

Una de las causas fundamentales de la percepción negativa y distante que la sociedad en general tiene del derecho radica en la forma en que los abogados se comunican. Tanto los estudiantes de derecho como los profesionales tienden a establecer una distancia mediante el uso del lenguaje jurídico. No obstante, es imprescindible considerar la audiencia a la que va dirigido el mensaje y adoptar un enfoque empático en la comunicación. Esto implica utilizar un tono y lenguaje adecuados, evitando el uso de terminología innecesariamente compleja, o excesivamente técnica o redundante. Al pensar en el receptor y adaptar el mensaje de manera comprensible, se contribuye a acercar el derecho a la sociedad y fomentar una percepción más accesible y cercana de esta disciplina.

Para esto, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) propuso una metodología compuesta por cuatro etapas para simplificar el lenguaje técnico empleado en las instituciones gubernamentales, con el fin de lograr una comunicación accesible para el ciudadano común:

- En primer lugar, se debe identificar los temas o contenidos que se desean transmitir y determinar quiénes serán los receptores de dicha información.
- En segundo lugar, es necesario relacionar los conceptos con la realidad cotidiana del ciudadano, tomando en cuenta su cultura, satisfacción de necesidades y la provisión de servicios específicos.

- La tercera etapa consiste en convertir los conceptos técnicos utilizados en la administración pública en un lenguaje claro y sencillo, o bien proporcionar definiciones comprensibles para el ciudadano.
- Por último, se deben establecer estrategias de comunicación, definiendo los canales y medios adecuados para la interacción entre las partes involucradas. (DAFP, 2001).

La clave para cambiar la percepción negativa y distante que las personas tienen del derecho radica en una comunicación clara y comprensible. Tanto los estudiantes de derecho como los abogados en ejercicio deben ser conscientes de cómo su lenguaje puede alejar a las personas comunes de la comprensión del sistema legal. Es esencial adoptar un enfoque más empático al comunicarse, considerando siempre a quién va dirigido el mensaje y utilizando un tono y un vocabulario adecuados, evitando palabras complicadas y términos técnicos innecesarios.

Al establecer una comunicación más efectiva, se logra una accesibilidad del derecho a la sociedad y permite que las personas comprendan mejor sus derechos y obligaciones legales. Esto implica transmitir la información de manera clara y sencilla, y adaptar el mensaje a las necesidades y conocimientos del receptor. Al hacerlo, se contribuye a construir una relación de confianza y colaboración entre abogados y usuarios del sistema legal, permitiendo que estos últimos se sientan más involucrados y empoderados en el proceso, puesto que una comunicación clara y accesible fortalece la justicia y promueve una sociedad más informada y participativa en asuntos legales.

En Colombia, la sentencia T-262/22 es un claro ejemplo de cómo se pueden utilizar estrategias de comunicación escrita en pro del usuario del servicio legal, en este caso, un niño al cual se le estaban vulnerando su derecho a la pensión de sobreviviente. En una “síntesis de la

decisión para el niño”, el Magistrado Ponente José Fernando Reyes (2022) simplificó su lenguaje y resumió en diez incisos el asunto jurídico específico, y lo redactó de la siguiente manera:

121. La Corte Constitucional emitirá la siguiente comunicación en un lenguaje de fácil comprensión a fin de explicarle al niño la decisión que aquí se tomó:

122. Apreciado FSC: la Corte Constitucional está conformada por un grupo de personas, conocidas como jueces, que tienen entre sus tareas proteger los derechos de las niñas y los niños, como tú.

123. Hemos conocido tu situación. Sabemos que vives con tu abuelita y tu abuelito, a quienes quieres mucho. Sabemos también de las situaciones que viviste con tu papá y que probablemente eso te hizo sentir incomodo, triste y molesto.

124. Después tuvimos conocimiento de que, aunque tu mamá no está contigo, ella te dejó un dinero para que puedas estudiar, comer, jugar y divertirte. También nos enteramos de que no estabas recibiendo ese dinero. Por eso, los jueces tomamos algunas decisiones para proteger tus derechos.

125. Uno de los muchos derechos con los que cuentas es recibir y disfrutar el dinero que te dejó tu mamá. Por eso, tu abuela recibirá cada mes en su cuenta del banco tu dinero y te ayudará a administrarlo hasta que cumplas 18 años. Tu abuela se encargará de utilizar tu dinero

para que puedas estudiar en el colegio y, si tú lo deseas, también en la universidad. Con ese dinero y con la ayuda de tu abuela, podrás comprar tus uniformes para el Colegio y tu ropa. Tu abuela también te ayudará a que con ese dinero puedas comer, jugar y divertirte.

126. Hemos dicho que está bien que vivas con las personas que te cuidan en este momento (tu abuela y tu abuelo). Otro juez estará muy pendiente de decidir si puedes volver a ver a tu papá. Ese juez, a quien podrás conocer cuando quieras, estará preocupado por ti y tratará de hacer todo para que estés mucho mejor.

127. No te preocupes, nadie te obligará a ver a tu papá. Solo si tú lo deseas. Y puedes estar tranquilo porque, en cualquier momento, podrás decirle al juez, a tus abuelos o a la comisaria lo que quieres y lo que no quieres.

128. Recuerda que para nosotros es muy importante lo que sientes, tus preocupaciones, tus miedos y tus intereses. Por eso, nunca olvides que, en todo momento y lugar, puedes exigir respeto de todos: de tu padre, de tus abuelos, de tus profesores y de quienes te cuidan. No pueden hacerte daño y tienen que hacer todo para que puedas ser feliz.

129. La comisaria, a quien ya conoces, te acompañará y estará pendiente de ti y de lo que necesites. Por último, otro juez hará todo lo que sea necesario para que nuestras decisiones se cumplan. Él debe garantizar la protección de tus derechos.

130. ¡Gracias por tu valentía! Al conocer tu caso nos dimos cuenta de que muchos niños y niñas pueden estar pasando por lo mismo que tú. Por eso, le pedimos a la empresa que debe pagar tu dinero que haga todo lo necesario por proteger a todos los niños y las niñas y no les impida disfrutar de su dinero. (José Fernando Reyes, 2022, 121:130)

En este contexto, se evidencia claramente cómo la aplicación de la creatividad, adaptabilidad, innovación y simplificación en el ejercicio de la abogacía puede lograr una mayor cercanía y comprensión por parte de los usuarios, incluso en el caso específico de los niños. Es importante destacar que este ejemplo no es único en Colombia, ya que contamos con el respaldo de un Magistrado de la Corte Constitucional, el Dr. Alberto Rojas Ríos, quien demuestra su compromiso con la simplificación de las decisiones judiciales. Un caso ejemplar es la sentencia T-063/22, donde en apenas cuatro párrafos se sintetiza de manera efectiva la información esencial de la sentencia, brindando a los actores involucrados en la acción de tutela un acceso claro y comprensible a los aspectos legales relevantes.

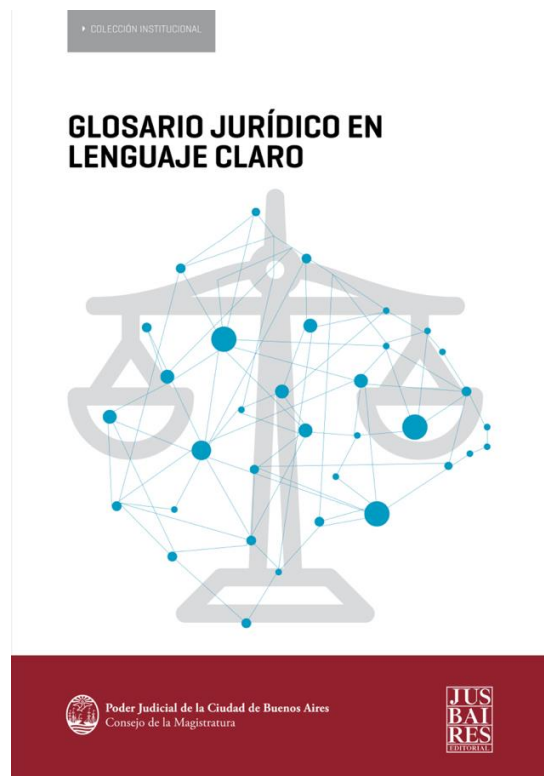
En esta misma línea, un caso adicional que destaca la relevancia del lenguaje claro en el ámbito legal es el Glosario Jurídico en Lenguaje Claro, desarrollado por el Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires. El propósito de esta iniciativa es democratizar el acceso a la información legal relevante y garantizar que sea comprensible para la ciudadanía en general. Este glosario se constituye como una herramienta que busca facilitar el entendimiento de conceptos legales complejos, promoviendo así una mayor participación y empoderamiento de los individuos en el ámbito jurídico. Así se permite que los ciudadanos ejerzan de manera informada y consciente sus derechos y deberes legales. El Glosario Jurídico en Lenguaje Claro se presenta como una valiosa

herramienta que contribuye a disminuir la brecha de conocimiento jurídico y a fomentar una mayor transparencia en la interacción entre los ciudadanos y el sistema legal.

Al proporcionar definiciones claras y accesibles de términos legales, este recurso facilita la comprensión y el diálogo en el ámbito legal, fortaleciendo así la confianza y la equidad en la administración de justicia. De la siguiente manera:

Figura 8

Portada del Glosario Jurídico en Lenguaje Claro.



Nota: Tomado de Glosario Jurídico en Lenguaje Claro.

Esto nos lleva al segundo pilar del Diseño legal: el usuario. Este enfoque resalta la importancia de comprender las necesidades, expectativas y preocupaciones del usuario en cada etapa del proceso legal. Al poner al usuario en el centro, los abogados pueden ofrecer un servicio más efectivo, adaptado y personalizado, garantizando una experiencia jurídica más satisfactoria y exitosa.

2.2 Centra tu trabajo en tus usuarios

El segundo pilar del Diseño legal son los usuarios. Para desarrollar este subcapítulo, se conceptualizará respecto al diseño y el diseño centrado en el usuario. La Organización Mundial del Diseño (World Design Organization - WDO) define el diseño como “un proceso estratégico de resolución de problemas que impulsa la innovación genera el éxito empresarial y conduce a una mejor calidad de vida a través de productos, sistemas, servicios y experiencias innovadores” (Diseño, 2020). Por otro lado, el diseño centrado en los usuarios se define como un “área en el campo del diseño que se enfoca en desarrollar la mejor relación e interacción posible entre un usuario y un producto o servicios” (Salinas, 2022).

En el contexto de la prestación de servicios legales, es fundamental dirigir la atención hacia la persona que está recibiendo la asesoría. Considerando a su falta de conocimientos en materia legal, se debe asegurar involucrarla activamente en el proceso legal que le concierne, al mismo tiempo que debe procurarse por establecer una conexión cercana con la persona que actúa como su representante legal. Lamentablemente, muchos abogados tienden a distanciarse y establecer barreras que dificultan esta relación cercana y humana. Es importante superar esta brecha y

enfocarse en brindar un servicio legal comprensible y accesible, donde el cliente se sienta verdaderamente escuchado y apoyado.

El corazón de esta fase se encuentra en la capacidad de empatizar, tal como lo describe Margaret Hagan (s.f), al afirmar que implica “usar un nuevo par de gafas para mirar el mundo”, donde dicha perspectiva está enmarcada por la experiencia del usuario. De este modo, se logra contemplar el universo de los servicios legales a través de los ojos y vivencias de quienes reciben el producto.

En esta misma línea, Hagan en su libro *Law By Design* identifica tres principios fundamentales para reenfocar los servicios legales:

(I) Centrarse en el usuario: Realiza acciones y ofrece recursos que sean funcionales y provechosos para tu audiencia objetivo, generando un interés genuino en su utilización.

(II) Sé experimental: Explora diferentes enfoques en tus acciones y evalúalos de manera ágil y reflexiva para determinar su efectividad.

(III) Sé intencional: Considera detenidamente el enfoque que empleas en tus operaciones. Mantente consciente del tipo de proceso que estás utilizando, del entorno en el que te encuentras, de posibles obstáculos y áreas de mejora. Estate preparado para ajustar y adaptar tu enfoque con el fin de lograr resultados más satisfactorios.

Cómo Hagan lo expresa, estos tres principios pueden servir como guía mientras el abogado se familiariza en el proceso de diseño, con el propósito de crear algo novedoso, innovador y exitoso.

En adelante, se ejemplificarán distintos casos en los cuales se aplicó el Diseño centrado en el usuario (UX), para cumplir con una transformación positiva de la administración de justicia. Una de estas iniciativas es la implementación del Diseño legal por parte del Urban Justice Center en el Proyecto del Vendedor Ambulante en Nueva York (Street Vendor Project New York), con el propósito de brindar accesibilidad y proporcionar a los más de 10.000 vendedores ambulantes de la ciudad información sobre sus deberes y derechos Reconociendo que son personas ajenas a los conocimientos legales y adaptando esta información jurídica de manera comprensible para ellos en su totalidad. De la siguiente manera:

Figura 9

Imagen del Proyecto del Vendedor Ambulante en Nueva York.



Nota: Tomado de Candy Chang.

Figura 10

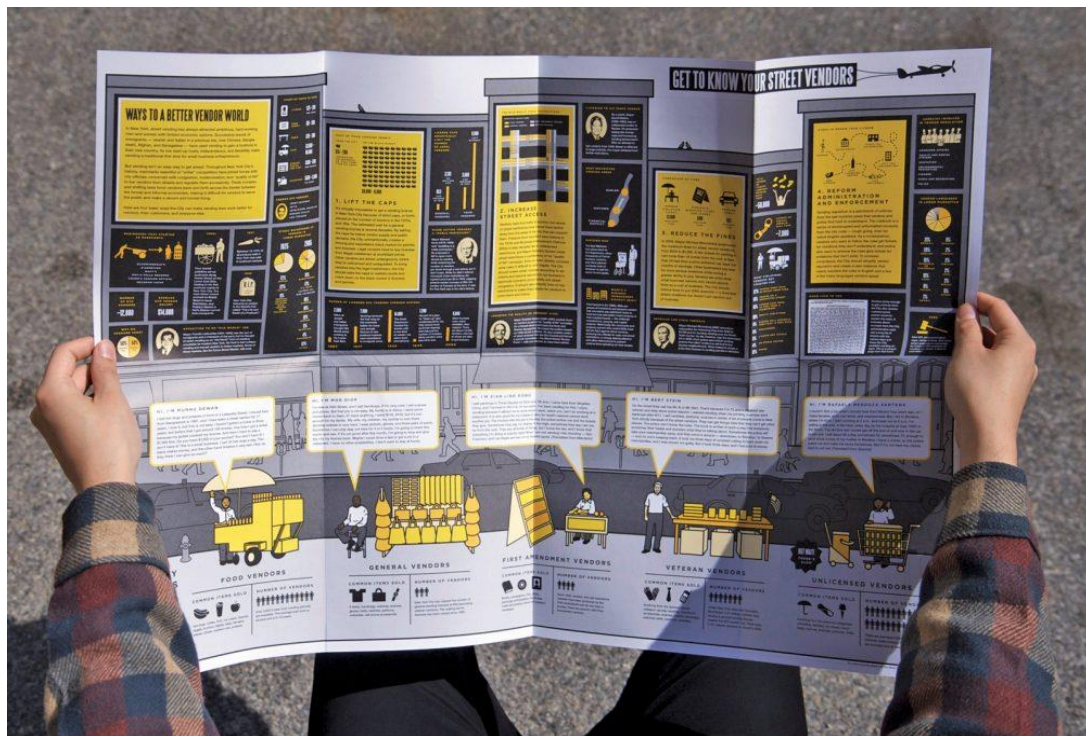
Imagen del Proyecto del Vendedor Ambulante en Nueva York.



Nota: Tomado de Candy Chang.

Figura 11

Imagen del Proyecto del Vendedor Ambulante en Nueva York.



Nota: Tomado de Candy Chang.

En el desarrollo de esta guía, se ha logrado una simplificación efectiva de la información legal de mayor relevancia relacionada con los derechos y obligaciones de los vendedores ambulantes en Nueva York. ¿Cómo? Mediante la incorporación de los valores de empatía,

creatividad e innovación, se ha obtenido un maravilloso resultado y logrado establecer un servicio jurídico que resulta accesible y comprensible para los usuarios.

En muchas ocasiones, los profesionales del derecho tienden a enfocar su servicio pensando en otros abogados, jueces o magistrados. Esta mentalidad se origina en la necesidad de mitigar los riesgos jurídicos y se refleja en su discurso dirigido principalmente a otros colegas del ámbito legal que recibirán la información.

Sin embargo, es fundamental reconocer que el enfoque exclusivo en el lenguaje y las preocupaciones de los profesionales legales puede generar barreras y dificultades de comprensión para los usuarios finales del servicio. Al hacerlo, se crea un ambiente más amigable y empático, donde los usuarios se sienten escuchados y comprendidos. Además, se promueve una mayor participación de los usuarios en el proceso legal, permitiéndoles tomar decisiones informadas y contribuir activamente en la resolución de sus problemas legales.

Al cambiar el “mitigar riesgos” por “prevenir riesgos”, se elimina la barrera del lenguaje jurídico complejo y se fomenta una relación de confianza y colaboración entre el profesional legal y el cliente. José Vega Sainz, en su artículo “Legal Design Thinking, visuales en los contratos y su validez legal”, pone en conocimiento que:

Derecho reactivo	Derecho proactivo
Minimiza y mitiga riesgos	Previene riesgos
Predispone el conflicto entre las partes	Incentiva la colaboración entre las partes

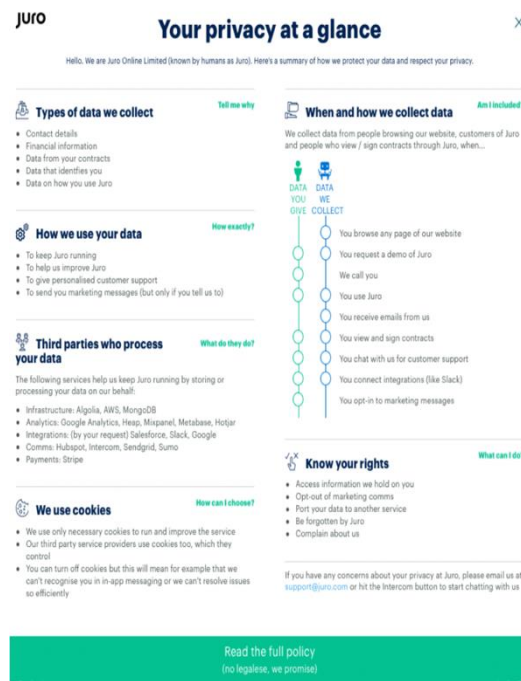
Un caso concreto que ejemplifica esta idea en el ámbito contractual es el rediseño de una política de privacidad realizado por la diseñadora Stefania Passera. Su objetivo fue adaptarla de

manera que los destinatarios pudieran comprender claramente las condiciones del contrato y, al mismo tiempo, experimentar una interacción más intuitiva con el documento.

Para lograr este propósito, la diseñadora implementó estrategias que incluyeron un lenguaje claro y conciso, evitando el uso de tecnicismos y términos legales complejos. Además, se emplearon elementos visuales y gráficos para facilitar la comprensión y destacar los aspectos más relevantes de la política de privacidad. Así:

Figura 12

Política de privacidad diseñada por Stefania Passera.



Nota: Tomado de Juro.

Como resultado de la revisión, se logró una versión renovada de la política de privacidad que se apartaba de la típica redacción legal confusa y poco atractiva. En cambio, se presentó una experiencia mucho más accesible y comprensible para los usuarios. Este enfoque no solo facilitó la comprensión de los derechos y responsabilidades por parte de los destinatarios, sino que también promovió un mayor nivel de confianza y transparencia en la interacción entre la empresa y sus usuarios.

Esto demuestra que, al aplicar principios de diseño centrados en el usuario, es posible transformar documentos legales complejos en herramientas legibles y amigables. Esto tiene un impacto significativo en la experiencia de los usuarios al interactuar con contratos y políticas, promoviendo una mayor participación, conocimiento y toma de decisiones informadas.

Este tipo de iniciativas contribuye a fortalecer la relación entre las partes involucradas y a promover una mayor transparencia y confianza en el campo legal.

Finalmente, se pone de manifiesto la importancia de adaptar los servicios legales a las necesidades de los usuarios. En el momento de brindar asesoría legal, resulta fundamental dirigir la atención hacia la persona que está recibiendo dicho servicio. Dado que los usuarios suelen tener un conocimiento limitado de la ley, es primordial fomentar su participación en el proceso legal que les concierne y establecer una cercanía con el representante legal que los asiste. Afortunadamente, el Diseño legal, el diseño centrado en el usuario y el Pensamiento de Diseño, otorgan las herramientas necesarias para poder reorientar el ejercicio de la profesión legal. Por ejemplo, a través de herramientas visuales, como se abordará en el siguiente apartado.

2.3 Una imagen vale más que mil palabras

Las imágenes son las nuevas palabras. Cuando se trata de documentos, es importante tener en cuenta que las personas no leen, sino que escanean. Por lo tanto, al diseñar comunicaciones jurídicas escritas, es fundamental garantizar su comprensión y claridad, y maximizar las posibilidades de que los destinatarios efectivamente lean y comprendan el contenido presentado. Todo ello radica en la forma en cómo logramos captar la atención.

Figura 13

Signo de exclamación



Nota: Tomado de Freepik

En este sentido, las herramientas visuales desempeñan un papel fundamental. Estas herramientas sirven como recursos principales para captar la atención, destacar la información clave y facilitar la comprensión del contenido. Mediante el uso de elementos visuales como

gráficos, iconografía, esquemas y colores adecuados, se puede mejorar significativamente la legibilidad y la claridad de los documentos legales.

Un diseño coherente, con secciones y subsecciones claras, facilita la navegación y comprensión del contenido. Así, el uso de un lenguaje claro, conciso y accesible contribuye a que las personas puedan entender fácilmente el mensaje transmitido.

El *Visual Law* o Derecho Visual, permite elevar la comprensión en un contexto legal, su objetivo es el conocimiento de la información jurídica.

Para esto, es importante tener en cuenta que:

“El 90% de la información que procesa nuestro cerebro es visual; que somos capaces de recordar el 80% de las imágenes, frente al 20% del texto, o el 10% del sonido; que nuestro cerebro procesa las imágenes 60.000 veces más rápido que los textos...entenderemos que la comunicación visual es el camino más directo para llegar al público”. (La Rosa, 2021 párr. 2)

Un ejemplo de esto es el rediseño al Acuerdo de Escazú que se realizó con distintas herramientas visuales, colores, iconos, líneas de tiempo e ilustraciones, para garantizar su comprensión.

Figura 14

Acuerdo de Escazú aplicando el Derecho Visual



Nota: Tomado de Organización de las Naciones Unidas (ONU)

En este sentido, cuando el autor tiene la intención de garantizar que el receptor comprenda plenamente el contenido del texto, puede lograrlo mediante el uso de herramientas visuales y siguiendo los principios del Diseño Visual. Estas estrategias visuales no solo mejoran la legibilidad del texto, sino que también ayudan a transmitir información de manera más efectiva y atractiva. Así, se puede enfatizar la estructura y jerarquía del contenido, resaltar conceptos clave y simplificar la información compleja.

En el ámbito de los contratos, la aplicación de metodologías de Diseño Visual conlleva numerosos beneficios. Esta enfoque permite mejorar la navegación a través del documento, creando una estructura intuitiva que facilita la transición fluida de una sección a otra. Como

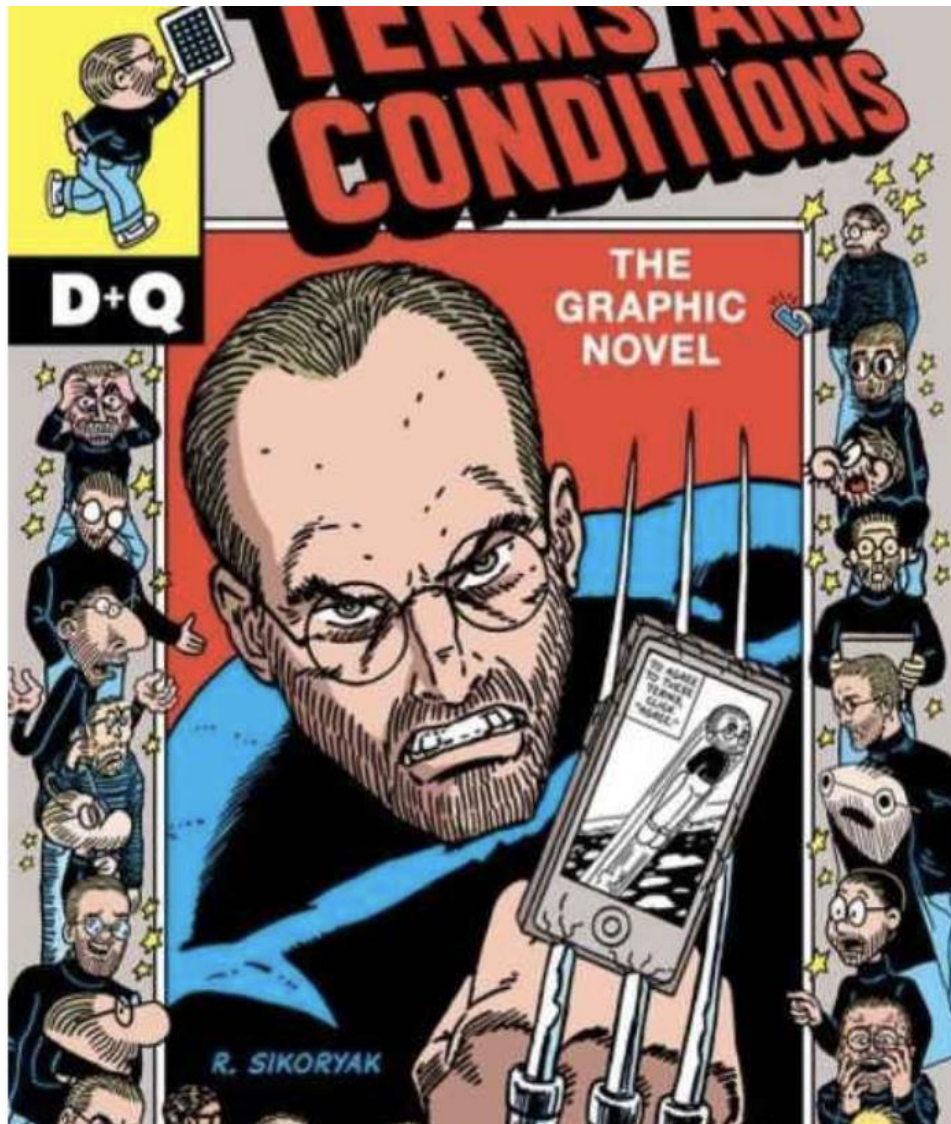
resultado, se maximiza la comprensión del contenido contractual, lo que contribuye a establecer relaciones jurídicas transparentes y basadas en la confianza, en lugar de en disputas legales. Desempeña un papel fundamental al simplificar la complejidad y densidad del lenguaje jurídico, mediante la incorporación de elementos visuales, *como diagramas, iconos y estructuras gráficas*, se logra una representación visual clara y concisa de los términos y condiciones contractuales. Esto no solo facilita la lectura y comprensión del contrato, sino que también reduce el riesgo de malentendidos y conflictos futuros.

A través de una presentación visualmente atractiva, una estructura intuitiva y la simplificación del lenguaje jurídico, se fomenta la comprensión, la transparencia y la confianza entre las partes involucradas. El Diseño Visual se posiciona como una herramienta poderosa para crear contratos eficaces y evitar disputas legales innecesarias.

Así como se realizó en el caso del contrato de Términos y Condiciones de iTunes por Apple, rediseñado por Robert Sikoryak, quien adaptó en una versión de comic el contrato, de la siguiente manera:

Figura 15

Contrato de iTunes por Apple, versión comic



Nota: Tomado de El Español

Figura 16

Contrato de iTunes por Apple, versión comic



Nota: Tomado de El Español

Capítulo 3. Aplicación del Diseño legal en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander

La demanda de servicios legales y acompañamiento jurídico es transversal a las necesidades y capacidades de cada usuario, así como a las circunstancias específicas del contexto en el que se solicita la asesoría legal. Por ello, es fundamental que los servicios prestados en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander sean diseñados e implementados teniendo en cuenta las necesidades especiales de cada usuario, para lo cual, se puede hacer uso de distintos métodos, como, entrevistas, encuestas, cuestionarios, entre otras herramientas dispuestas a la investigación.

De tal manera, la asesoría legal ofrecida se simplifica, condensa, y entrega de manera clara y completa, satisfaciendo las necesidades de los usuarios, y estableciendo una relación de cercanía entre la Ley y el Usuario, lo cual, es fundamental para determinar el grado de participación del usuario en el proceso legal, y así, aumentar la intervención y cooperación activa entre el usuario y el estudiante que brinda el acompañamiento y asesoría legal.

Lo anterior, es fundamental no solo para establecer un adecuado canal de comunicación y empatía con el usuario, sino que fortalece la investigación como método de recolección de datos primarios, entre otros. Además, se refuerza la adaptabilidad y conocimiento de la ley por parte de

los usuarios, y se entrega la asesoría legal en términos, y con herramientas, óptimas para cada persona, y adecuadas para resolver cada problema en particular.

Con este objetivo, durante este trabajo de grado se incorporó el Diseño legal como la herramienta para optimizar la experiencia y los procesos legales de los usuarios, estudiantes, y asesores, en el marco del Consultorio, mediante la articulación de mecanismos creativos y simplificados que promovieron una visión holística globalizada del derecho, al servicio de estudiantes, asesores y usuarios y además. Esto, a través del rediseño y la reorientación de los procesos relacionados a la labor realizada en el Consultorio Jurídico, en cuanto a los procesos de consulta, elaboración de documentos y acompañamiento en el proceso judicial, y la articulación de mecanismos creativos y simplificados que promovieron una visión holística globalizada del derecho, al servicio de estudiantes, asesores y usuarios.

3.1 Investigación previa a través de entrevista y encuesta

Previo a la implementación de la metodología de Diseño legal en el Consultorio Jurídico, era necesario obtener una comprensión de la situación actual en relación al conocimiento, enseñanza y aplicación de esta disciplina. Esto permitiría desarrollar una estrategia adecuada de divulgación y aplicación.

En primer lugar, en el mes de enero del presente año (2023), se llevó a cabo una encuesta dirigida a estudiantes y asesores que brindan el servicio en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander. El objetivo principal era obtener información detallada sobre el nivel de

conocimiento y familiaridad que poseían con respecto al Diseño legal. Además, identificar posibles barreras en la aplicación de esta metodología.

La encuesta abordó diversos aspectos, como la percepción de los participantes sobre la importancia del Diseño legal, su experiencia previa en la implementación de enfoques centrados en el usuario, y su disposición para aprender y aplicar nuevas metodologías. Para poder tener un punto de partida que permita realizar las acciones necesarias en el consultorio se analizarán los resultados de la encuesta detalladamente. Estos resultados proporcionarán información clave sobre el nivel de conocimiento existente y las áreas de oportunidad en relación con el Diseño legal.

Figura 17

Resultados de encuesta a estudiantes y profesores

Encuesta: Implementación del Legal Design en el Consultorio Jurídico de la UIS

30 personas encuestadas. Profesores y estudiantes.

A. ¿Has adquirido conocimientos y habilidades sobre el Legal Design en tu formación universitaria?



B. ¿Has implementado tu creatividad por medio de elementos gráficos, colores, iconos o lenguaje simple, en los documentos legales que le envías a tus usuarios?



C. ¿Luego de enviar un documento legal a un usuario, preguntas por su comprensión efectiva?



D. ¿Crees que un documento legal mejoraría al tener colores, iconos y elementos gráficos?



E. ¿Estás interesada (o) en conocer acerca del Legal Design y como implementarlo en el Consultorio Jurídico?



F. ¿Crees que un usuario comprendería el documento legal que le envías sin poder consultarte acerca del contenido del mismo?



G. ¿Crees en el poder del re-diseño de los documentos legales para impactar en la vida de los usuarios?



H. ¿Crees que el servicio del abogado debe estar acompañado de la creatividad y tecnología?



Los resultados obtenidos a través de la encuesta proporcionaron una visión clara de las fortalezas y debilidades existentes en el conocimiento y aplicación del Diseño legal en el Consultorio Jurídico. Estos hallazgos se convirtieron en una base sólida para la elaboración de estrategias de capacitación y sensibilización, orientadas a mejorar la comprensión y adopción de este enfoque innovador en la prestación de servicios legales.

Entre otras cosas, se constató una notable falta de familiaridad por parte de los estudiantes y asesores del Consultorio Jurídico con respecto a la metodología de Diseño legal. Este hallazgo resulta preocupante, ya que pone de manifiesto que dicha metodología aún no ha sido incorporada de manera significativa en la educación superior del abogado. Esta situación resalta la necesidad imperante de promover la inclusión del Diseño legal en los programas de formación jurídica, a fin de dotar a los futuros profesionales del derecho de las herramientas necesarias para brindar un servicio legal adaptado a las necesidades y expectativas de los usuarios.

3.2 Resolución de problemas jurídicos aplicando el Pensamiento de Diseño

Un pilar fundamental durante todo el proyecto, fue analizar las situaciones específicas de cada usuario, siguiendo el paso a paso del método que ofrece el de Pensamiento de Diseño. El objetivo principal fue comprender a fondo las necesidades, deseos y limitaciones de las personas que solicitan los servicios del Consultorio.

Para lograr esto, se llevaron a cabo entrevistas individuales y se realizaron observaciones directas de las interacciones entre los usuarios y los asesores legales. Estas actividades permitieron

obtener una visión completa de los desafíos y obstáculos que enfrentan los usuarios en su acceso a la justicia.

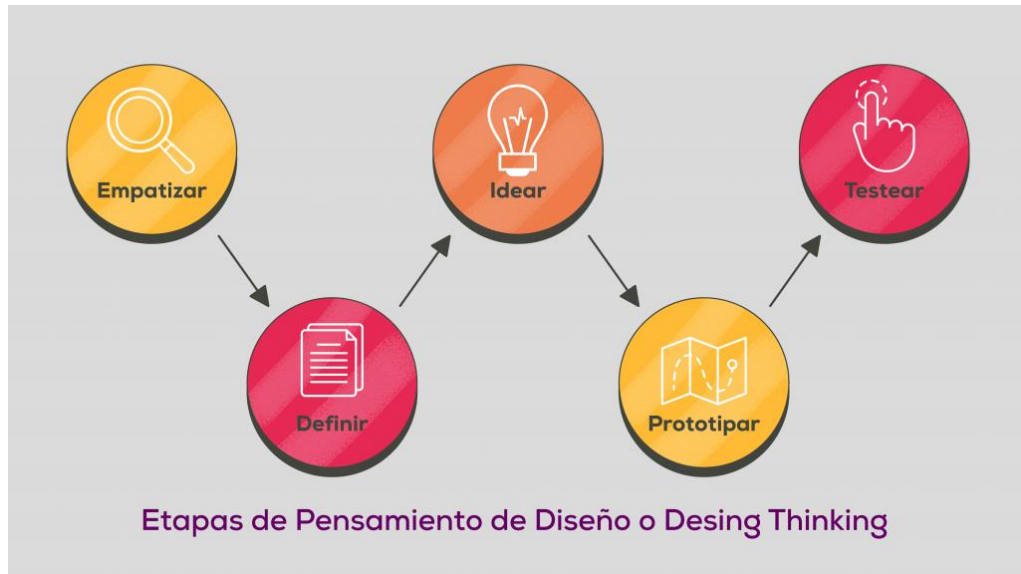
Posteriormente, se utilizaron técnicas de empatía y co-creación para involucrar a los usuarios en la generación de soluciones. Se les invitó a expresar sus ideas, sugerencias y expectativas sobre cómo mejorar el proceso de asesoramiento legal.

Con base en los resultados obtenidos y las necesidades identificadas, se procedió a diseñar soluciones centradas en el usuario. Esto incluyó la simplificación de documentos legales, la creación de materiales informativos claros y comprensibles, y la implementación de herramientas digitales que facilitaran el acceso a la información legal.

Así, el método que se utilizó para dar solución a las asesorías jurídicas fue el planteado por la metodología de Pensamiento de Diseño, el cual se ilustrará a continuación:

Figura 18

Etapas del Pensamiento de Diseño



Nota: Tomado de Caja de Herramientas CRC

Lo que permitió obtener una comprensión profunda de sus necesidades y diseñar soluciones personalizadas. Y además, contribuyó a mejorar la calidad y accesibilidad del servicio legal ofrecidos en el Consultorio Jurídico, fortaleciendo así la relación entre los usuarios y el sistema de justicia. El objetivo de este enfoque centrado en el usuario fue garantizar que las soluciones diseñadas realmente respondieran a las necesidades y expectativas de los usuarios.

3.3 Rediseño de tutelas, contestaciones de demanda y asesorías jurídicas

La prioridad durante la ejecución de este trabajo de grado fue hacer del derecho, una disciplina accesible, transparente y clara. Para esto, se rediseñaron desde cero los formatos referentes a tutelas, derechos de petición, contestaciones de demanda y asesorías.

Siguiendo los principios del Diseño legal, se buscó crear documentos legales y asesorías jurídicas que cumplieran con una serie de criterios orientados a la accesibilidad y comprensión por parte de los usuarios. Los criterios fueron los siguientes:

- En primer lugar, se evitó el uso de un lenguaje técnico, confuso y oscuro en los documentos legales. Se optó por utilizar un lenguaje claro y conciso, utilizando términos comprensibles para los usuarios sin conocimientos legales especializados.
- Se implementó una paleta de colores adecuada que facilitara la lectura y la visualización de la información. Se eligieron colores que no causaran fatiga visual y que fueran agradables a la vista.
- Otro elemento importante fue la incorporación de iconografía relevante. Se utilizaron íconos y gráficos para representar conceptos y procesos legales, lo cual facilitó la comprensión de la información de manera visual.
- Se ejemplificaron situaciones y casos concretos para ilustrar los contenidos legales. Se utilizaron ejemplos prácticos y reales que ayudaran a los usuarios a relacionar la información con situaciones cotidianas, facilitando así su comprensión.

En resumen, se adoptó un enfoque visual y accesible en la creación de documentos legales y asesorías jurídicas, evitando el lenguaje técnico, utilizando una paleta de colores adecuada,

implementando iconografía relevante y ejemplificando los contenidos. De esta manera, se buscó asegurar que los usuarios pudieran entender y utilizar de manera efectiva la información legal que se les proporcionaba. Como se demostrará a continuación:

3.3.1 Aplicación en el derecho público

En el desarrollo de herramientas legales destinadas a garantizar la protección de derechos fundamentales, como es el caso de la tutela, resulta crucial considerar que nos encontramos en un ámbito en el cual la sensibilidad de las personas que recurren a estos mecanismos desempeña un papel significativo. Por ende, es imperativo asegurarse de que la comunicación, tanto escrita como oral, sea equitativa, eficiente y transparente. Es fundamental que las herramientas legales sean diseñadas bajo este enfoque, asegurando que todos los individuos tengan igualdad de oportunidades para comprender los procedimientos y ejercer sus derechos. Asimismo, se debe procurar la máxima eficacia en la comunicación, evitando ambigüedades y expresiones técnicas que puedan dificultar la interpretación y aplicación de las normas jurídicas. Con el fin de que los usuarios tengan pleno acceso a la información relevante, se diseñó esta tutela presentada de manera accesible y comprensible, proporcionando explicaciones concisas del proceso involucrado, de la siguiente manera:

Figura 19

Tutela diseñada bajo los principios del Diseño legal


**Los datos reales fueron modificados con fines académicos.*

Señor,

Juez de Reparto del Municipio de Piedecuesta

 **Accionante**

Julia Lopez Lopez
 C.C 1.000.444.555
 3154449999
 julia.13@gmail.com

 **Accionado**

EPS Salud Integra
 NIT. 800130907-4
 notificacionesjud@salud.com.co

IPS Alianza de Salud S.A
 NIT. 9000380246
 servicioalcliente@alianza.com

Julia, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.000.444.555, actuando como **agente oficiosa de mi hija M.S**, por medio de la presente me permito mediante **ACCIÓN DE TUTELA**, para solicitar la salvaguarda del derecho fundamental a la **SALUD e INTEGRIDAD FÍSICA** de la menor.

 **Fundamentos fácticos**

1

Mi hija, María Luz Moreno Lopez, de 11 años, tiene una condición denominada **Queilopaltosquisis**, que consiste en **hendiduras en el labio y la encía**. Está afiliada en régimen contributivo, a la EPS Salud Integra, y es la IPS Alianza de Salud S.A, la encargada de proporcionar el servicio odontológico y de ortodoncia.

2

Como tratamiento a la condición que padece mi hija M.J.M, la EPS Saludtotal y la IPS Alianza Diagnostica, han establecido un plan de tratamiento específico denominado **"ODO10 SERVICIO PRIORITARIO DE ORTODONCIA CONTR"**.

3

El plan mencionado anteriormente ha sido valorado por Alianza Diagnóstica S.A., entidad encargada de realizar el tratamiento, y tiene un valor de \$990.000. Cabe destacar que este importe no contempla la adquisición de retenedores ni posibles reparaciones adicionales, por lo que el costo total podría alcanzar un valor de \$1.500.000.

4

Mi hija M.J.M presenta dificultades en el habla y la alimentación debido a su condición de paladar y encía hendidos, lo cual se debe a una oclusión dental defectuosa. Estas dificultades impactan negativamente en su vida diaria, así como en su salud e integridad física, lo cual subraya la urgencia e importancia de iniciar el tratamiento adecuado.

5

Dada la gran importancia de iniciar el tratamiento médico para mi hija y considerando mi situación como madre soltera tras el fallecimiento del padre de M.J.M, así como mi incapacidad para costearlo debido a mi ingreso mensual inferior al salario mínimo, recorro a este mecanismo de protección del derecho fundamental a la salud e integridad física de M.J.M.

Pretensiones

Respetuosamente solicito se tutele el derecho a la salud de M.J.M y en consecuencia, se ordene y se asuma la financiación integral del procedimiento específico denominado **"ODO10 SERVICIO PRIORITARIO DE ORTODONCIA CONTR"**, sin ninguna barrera administrativa.

Se otorgue un tratamiento integral derivado de las consecuencias del procedimiento.

⚖️ Fundamentos de derecho

La Corte en su extensa doctrina jurisprudencial ha reafirmado de manera consistente que:

“Las EPS están obligadas a garantizar los servicios de salud no contenidos en el POS”

La sentencia T-332-08 considera unas subreglas jurisprudenciales vinculadas a los criterios para la obtención de tratamientos y fármacos, los cuales deben ser tomados en consideración al momento de aprobar el tratamiento, y son las siguientes:

- (i) La falta del servicio médico o del medicamento vulnera o amenaza los derechos a la vida y a la integridad personal de quien lo requiere, bien sea porque se pone en riesgo su existencia o se ocasiona un deterioro del estado de salud que impide que ésta se desarrolle en condiciones dignas”. En el caso de los menores, es claro que este requisito debe entenderse como la vulneración efectiva de su derecho a la salud, pues la conexidad no es un requisito para su protección, de acuerdo con los considerandos previos.
- ↓
- (ii) Ese servicio o medicamento no puede ser sustituido por otro que se encuentre incluido en el POS., que supla al excluido con el mismo nivel de efectividad para garantizar el mínimo vital del afiliado o beneficiario;
- ↓
- (iii) El interesado no puede directamente costear el servicio médico o el medicamento, ni puede acceder a estos a través de otro plan de salud que lo beneficie, ni puede pagar las sumas que por acceder a estos le cobre, con autorización legal la EPS; y

En esta situación particular, el caso jurídico se centró en los derechos de una niña. Conscientes de la importancia de adaptar la información legal a su edad y capacidad de comprensión, se llevó a cabo una síntesis de la tutela que condensara los aspectos fundamentales del asunto en cinco ítems claros y concisos.

El objetivo de esta síntesis era proporcionar a la niña una explicación comprensible y accesible sobre el tema legal en el que estaba involucrado. El resultado fue altamente satisfactorio, ya que logramos transmitirle la información de manera adecuada.

Figura 20

Síntesis de la tutela para la niña

Síntesis de la tutela para la niña

- 1 Sabemos que tienes una molestia en tu boca y encía que afecta la forma en la que te comunicas con las personas, que te puede llegar a doler cuando comes y que se te dificulta la masticación.
- 2 Para poder solucionarlo, que ya no te duela más ni tengas estos problemas, los odontólogos consideraron que debes utilizar unos aparatos en tu boca, que te ayudarán muchísimo.
- 3 Tu mamá te quiere mucho y desea que te puedas mejorar pronto, por eso vino al Consultorio para que la ayudemos a conseguir estos aparatos sin ningún costo, y puedas iniciar el tratamiento pronto.
- 4 Nosotros las vamos a ayudar. Por eso, hicimos un documento pidiendo que inicien tu tratamiento odontológico y sea la EPS quien lo pague, en pro de tus derechos a la salud y a la integridad física. Este documento lo enviamos a un Juez, que es la persona encargada de decidir a favor de los derechos de los niños. Y hasta el momento, estamos esperando su respuesta.

Al tomar en cuenta su edad y capacidad de lectura, pudimos ofrecerle una síntesis clara y concisa de la tutela, evitando el uso de un lenguaje técnico y complejo.

Este enfoque centrado en el usuario permitió que la niña comprendiera plenamente su situación legal y los derechos que le correspondían. Además, sentó las bases para una relación más empática y cercana entre el niño y los profesionales del derecho.

3.3.2 Aplicación en derecho privado

En relación a los procesos civiles, se abordó en el Consultorio Jurídico un caso relativo a la contestación de una demanda por restitución de inmueble arrendado. Con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, se aplicó la metodología del Pensamiento de Diseño y Diseño Legal para transformar el modelo de contestación de demanda tradicionalmente utilizado.

Como resultado de este enfoque, se logró desarrollar una contestación de demanda con un diseño más intuitivo y accesible. Este nuevo formato facilitó la comprensión de los hechos y las pretensiones, aspectos fundamentales en este tipo de procesos legales.

La contestación de demanda se rediseñó de manera que los lectores pudieran comprender fácilmente su contenido, brindando una estructura clara y coherente. Esta adaptación del documento buscó cumplir con los requisitos formales, y también mejorar la experiencia del usuario y garantizar una adecuada defensa de los intereses del cliente.

Figura 21

Contestación de demanda bajo los principios del Diseño legal

**La información real fue modificada con fines académicos*

Señores,

Juzgado Décimo de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Floridablanca

Referencia: Contestación de demanda de Restitución de Inmueble Arrendado

Radicado: 111222333444555666777888

Demandantes: Julio Cesar Julio, Andrea Ruiz Andrea

Demandados: Paola Furi Fu, Paolo Firu Fi

CECILIA ANDREA SIERRA CASTRO, identificada con cédula de ciudadanía 1.111.222.333, carnet estudiantil número 123456, según certificación que adjunto correo electrónico cecilia@correo.edu.co, número de celular 333444555666 dirección física en la calle 0 #0, en condición de miembro activo del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander y actuando como apoderada de los señores **PAOLA FURI FU Y PAOLO FIRU FI**, me permito dar contestación de la demanda con base en las manifestaciones hechas por mis mandantes, en el mismo orden propuesto por la parte demandante, dentro del término legal y oportuno en los siguientes términos:

I. CONTESTACIÓN DE LOS HECHOS

HECHO	ES CIERTO	PARCIALMENTE CIERTO	NO ES CIERTO	JUSTIFICACIÓN
PRIMERO	X			Conforme a lo estipulado en el contrato.
SEGUNDO				<i>No me constan los linderos según los documentos adjuntados.</i>
TERCERO		X		Debido a que falta la copia de la escritura donde constan los linderos.
CUARTO	X			Conforme a lo estipulado en el contrato.
QUINTO	X			Conforme a lo estipulado en el contrato

SEXTO B			X	No es cierto, la cláusula novena del contrato no hace mención a lo que dice el demandante.
SÉPTIMO		X		A pesar de haberse pactado inicialmente el contrato de arrendamiento con una duración de doce meses, se ha ido prorrogando desde el año 2013 hasta la fecha.
OCTAVO			X	No es cierto, tal mora no existe como se evidencia en los recibos de pago y demás las pruebas anexadas.
NOVENO				<i>Este hecho no lo relacionó el demandante.</i>
DÉCIMO	X			

II. CONTESTACIÓN DE LAS PETICIONES

PETICIÓN	LA ACEPTO	ME Opongo	JUSTIFICACIÓN
PRIMERO		X	No existe una causal para terminar judicialmente el contrato de arrendamiento tal como se probará en el curso del proceso, puesto que no se ha incumplido el pago en el canon de arrendamiento y como ya lo expliqué ampliamente al dar contestación de la demanda, con respaldo en los recibos de pago y el contenido audiovisual que se adjunta.
SEGUNDO		X	Por lo que no acompaña los linderos, por lo tanto el bien no está debidamente identificado.

Mediante este diseño y cumpliendo rigurosamente los requisitos legales, se desarrolló una contestación de demanda que involucró activamente a los demandados, quienes eran usuarios del

Consultorio Jurídico. El objetivo principal fue brindarles un profundo conocimiento sobre las implicaciones del asunto jurídico en cuestión.

Bajo esta perspectiva, se hizo especial hincapié en garantizar la comprensión detallada de cada apartado de la contestación de los hechos y las peticiones. Esto permitió un análisis más preciso del documento tanto por parte de los poderdantes como de los abogados y el juez.

La intención fue fomentar la participación de todas las partes involucradas, promoviendo así una mayor transparencia y entendimiento mutuo. De esta manera, se logró establecer una sólida base para la defensa de los intereses legales, al tiempo que se facilitó el flujo de información y se impulsó una comunicación efectiva entre todas las partes del proceso legal.

3.3.3 Aplicación en asesorías legales

En este caso, se estableció como prioridad fundamental que el usuario adquiriera un profundo conocimiento de la institución jurídica correspondiente a su caso particular, ya sea un divorcio, un asunto de insolvencia o una cuestión relacionada con alimentos. El propósito principal de estas asesorías legales consistió en garantizar que el contenido presentado fuera altamente comprensible para el usuario, de manera que este pudiera identificar las herramientas normativas disponibles para resolver su problemática.

Con el fin de lograr este objetivo, se empleó un elemento esencial: la ejemplificación. A través de la presentación de casos ficticios, se buscó proporcionar al lector una perspectiva distinta y permitirle empatizar con el ejemplo presentado, a fin de que pudiera utilizarlo como guía para la solución de su propia situación. Esta estrategia permitió al usuario visualizar de manera más

concreta y práctica cómo se aplicaban las normas jurídicas en escenarios similares al suyo, facilitando así su comprensión y su capacidad para tomar decisiones informadas.

Figura 22

Asesoría legal bajo los principios del Diseño legal

B. ¿Quién es la persona obligada a otorgar los alimentos?

El alimentante es la persona que tiene la obligación al pago de los alimentos a favor de la persona que lo necesita. No basta con tener la calidad de alimentante, pues frente al mismo en necesario evaluar su capacidad económica.

Entre Mateo y Andrea se realizó una audiencia de conciliación, donde Andrea pactó que cumplirá con una cuota de \$300.000 mensuales por motivo de alimentos. en este caso, **Andrea es la alimentante.**

C. ¿Quién es el titular del derecho de alimentos?

Es la persona que tiene el derecho legal a recibir los alimentos, Puede ser una hija, hijo padre, madre, niña, niño o adolescente, o cónyuge, dependiendo de las circunstancias.



El **artículo 411 del Código Civil** expresa que pueden ser titulares de este derecho: los cónyuges, los ascendientes o descendientes, adoptivos o no, el cónyuge culpable, divorciado, o separado de cuerpos, hermanos legítimos, y al que hizo una donación cuantiosa,

D. ¿Cuándo se puede modificar la cuota de alimentos?

Puede ser por 3 razones distintas:

El cambio de necesidad del alimentado

Esto se refiere a que las circunstancias en las que se fijó la cuota de alimentos cambiaron y quien tiene el derecho tiene nuevas necesidades o se ha suprimido de algunas.

Ejemplo: Julian es hijo de Andrea, quien tiene la obligación de darle alimentos, Julian inició a practicar futbol en una escuela, que cuesta \$200.000 mensuales, las circunstancias de necesidad cambiaron y se podrá convocar a una **audiencia de aumento de cuota alimentaria.**



Como resultado, se consiguió que los destinatarios de la asesoría obtuvieran un verdadero conocimiento sobre el tema en cuestión, permitiéndoles identificar las acciones que debían emprender tras la lectura del documento. De esta manera, se logró brindar una orientación completa y precisa a los usuarios, dotándolos de las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas y realizar las actuaciones pertinentes.

3.4 Taller de Diseño y Creatividad para Abogados: Aprendiendo Metodologías de Diseño legal y Pensamiento de Diseño

Con el propósito de efectuar una transformación de gran impacto en cada uno de los actores involucrados en la labor legal del Consultorio Jurídico, incluyendo tanto a estudiantes como asesores, se llevará a cabo un Taller Práctico, durante el cual se brindará una detallada explicación acerca de las diversas metodologías de Pensamiento de Diseño y Diseño Legal, enfatizando su relevancia y la necesidad imperante de su aplicación en la prestación de servicios jurídicos. Además, fomentando la creatividad entre los futuros abogados mediante la realización de dinámicas de lluvia de ideas y razonamientos de "conecta y combina", con el fin de generar soluciones innovadoras y poco convencionales a los desafíos que pueden surgir en el Consultorio.

Este taller fungirá como un espacio propicio para estimular la capacidad creativa de los participantes, quienes serán incentivados a pensar de manera disruptiva y a considerar enfoques no convencionales para abordar los problemas legales. A través de dinámicas interactivas y ejercicios prácticos, se promoverá el desarrollo de soluciones innovadoras y poco comunes, adaptadas a las situaciones específicas que se presentan en el Consultorio Jurídico.

Además de fomentar la creatividad, se resalta la importancia de la aplicación de las metodologías de Pensamiento de Diseño y Diseño Legal en la prestación de servicios jurídicos. Se enfatizará en que estas metodologías no solo contribuyen a mejorar la experiencia de los usuarios, sino que también permiten encontrar soluciones eficientes, transparentes y adecuadas a las necesidades y expectativas de cada individuo.

En definitiva, el Taller Práctico resulta ser una herramienta invaluable para impulsar una transformación significativa en el Consultorio Jurídico, preparando a los estudiantes y asesores para enfrentar los desafíos del mundo legal con una mentalidad abierta, creativa e innovadora.

3.5 *Toolkit* o Caja de Herramientas

Esta caja de herramientas se ha creado con el objetivo de servir como una guía para las futuras generaciones de estudiantes y asesores del Consultorio Jurídico, brindándoles un recurso simplificado que les permita ofrecer un servicio legal de calidad. Inspirada en el proceso del Pensamiento de Diseño, esta autora ha desarrollado un método que consta de cinco etapas: empatizar, simplificar, imaginar, usar y evolucionar. Cada una de estas etapas desempeña un papel fundamental en el proceso de asesoramiento, desde comprender las necesidades del cliente hasta buscar soluciones innovadoras, implementarlas y adaptarlas con el tiempo. Con este *toolkit* o caja de herramientas, se busca fomentar una cultura de mejora continua y adaptabilidad en el Consultorio, permitiendo que se convierta en un espacio dinámico y en constante evolución, capaz de ofrecer servicios jurídicos cada vez más eficientes y satisfactorios para sus usuarios.

En la primera etapa, empatizar, se busca comprender profundamente las necesidades, preocupaciones y circunstancias de los clientes, estableciendo una conexión empática que permita ofrecer un asesoramiento más efectivo. A continuación, en la etapa de simplificar, se busca condensar la información y los procesos legales, eliminando la complejidad y haciendo que la asesoría sea más accesible y comprensible para los clientes.

Luego, en la etapa de imaginar, se fomenta la creatividad y la generación de ideas innovadoras para abordar los desafíos legales de manera efectiva. A continuación, en la etapa de aplicar, se implementan las soluciones propuestas, poniendo en práctica las estrategias diseñadas para resolver los problemas legales identificados.

Finalmente, en la etapa de evolucionar, se busca aprender de la experiencia y adaptar continuamente las prácticas y procesos del Consultorio Jurídico. Esta etapa implica estar abierto a la retroalimentación, buscar mejoras constantes y estar dispuesto a ajustar y perfeccionar los métodos utilizados.

La caja de herramientas será el instrumento ideal para lograr una mejora permanente y constante en el consultorio, ya que proporciona recursos y enfoques necesarios para:

- Optimizar los procesos y procedimientos legales.
- Identificar y resolver problemas de manera más eficiente.
- Facilitar la comunicación y comprensión de los clientes.
- Promover la colaboración y el trabajo en equipo.
- Fomentar la creatividad y la innovación en la prestación de servicios legales.
- Adaptarse a los cambios y desafíos del entorno legal.
- Mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios del consultorio.

- Evaluar y ajustar continuamente las prácticas y estrategias utilizadas.

Lo que abre a nuevas oportunidades para mejorar de manera continua y constante, y fomentando la transformación positiva, innovadora y tecnológica del ecosistema legal.

Figura 23

Carta número uno del Toolkit de Herramienta de Diseño de Servicios Legales



4. Conclusión

La transformación e innovación de la educación jurídica y del ejercicio legal se ha convertido en una necesidad imperante en el contexto actual. La implementación del Diseño legal y el Pensamiento de Diseño en el Consultorio Jurídico ha demostrado ser una estrategia efectiva para abordar los desafíos y maximizar el potencial de este entorno. Puesto que ha permitido mejorar la calidad de los servicios legales ofrecidos y fortalecer la relación entre los abogados y sus usuarios. Mediante el enfoque del Diseño legal, se ha logrado una comprensión más profunda de las necesidades y preocupaciones de los usuarios del Consultorio, lo que ha facilitado la creación de soluciones jurídicas más accesibles, claras y efectivas.

La aplicación del Pensamiento de Diseño ha llevado a un cambio de paradigma en la forma en que se abordan los problemas legales. En lugar de centrarse únicamente en aspectos técnicos y legales, se ha puesto énfasis en comprender el contexto y las emociones de las personas involucradas. Esto ha permitido identificar de manera más precisa las áreas de conflicto y diseñar estrategias legales que sean más acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios.

Al implementar estas metodologías en el Consultorio Jurídico, se ha fomentado una cultura de innovación y creatividad, donde se busca constantemente mejorar los procesos y encontrar soluciones más eficientes. Lo que ha generado una mayor satisfacción tanto para los abogados como para los usuarios, promoviendo la transparencia y la comunicación efectiva.

La continua aplicación de estas metodologías en el Consultorio, con el tiempo lo posicionará como un centro que, al estar en constante cambio y transformación positiva, se convertirá en un referente en la prestación de servicios legales innovadores y de alta calidad. La integración del Diseño legal y el Pensamiento de Diseño en todas las etapas del proceso jurídico, desde la identificación del problema hasta la implementación de soluciones, permitirá al Consultorio adaptarse de manera efectiva a las necesidades cambiantes de la sociedad actual.

La adopción de enfoques basados en el diseño fomenta la creatividad y la búsqueda de soluciones fuera de lo convencional. Los estudiantes y asesores del Consultorio deben estar capacitados para pensar de manera más amplia, considerando no solo los aspectos legales, sino también los contextuales, emocionales y sociales que influyen en cada caso. Esto permitirá encontrar soluciones más holísticas y efectivas, abordando no solo los síntomas de un problema legal, sino también desde otras disciplinas como el diseño y la etnografía.

Referencias bibliográficas

- Agudelo, F. (2021) Diseño Legal y Tecnología Jurídica: retos y oportunidades para Colombia [Tesis de maestría en Derecho Informático y de las Nuevas Tecnologías] Universidad Externado de Colombia. <https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.4338>
- Anguila, K. (2023). Lenguaje Jurídico Claro: la estrategia para fortalecer las habilidades comunicativas en derecho. Universidad del Norte. <https://www.uninorte.edu.co/es/web/grupo-prensa/w/lenguaje-juridico-claro-el-programa-para-fortalecer-las-habilidades-comunicativas-en-derecho>
- Berger, G. Barton, T. Haapio, H. (2016). From Visualization to Legal Design: A Collaborative and Creative Process. American Business Law Journal, Vol 54, No. 2, Summer 2017. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2841030
- Canal Institucional. (2022). Hablando desde el corazón: Una sentencia traducida para un niño. Canal Institucional TV. <https://www.canalinstitucional.tv/noticias/palabras-corte-constitucional-explicacion-sentencia-nino>
- Comunidad de Madrid. (s.f) Cláusulas abusivas: lo que no se debe firmar. <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/clausulas-abusivas-lo-no-debe-firmar>
- Corte Suprema de México. Amparo en revisión 1368/2015. (2015). (Juan Luis González, M.P) <https://www.scjn.gob.mx/derechos-humanos/sites/default/files/sentencias-emblematicas/sentencia/2020-01/AR%201368-2015%20pública.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (2015) Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- Gaviria, J & Sánchez-Escobar, C. (2017). El rol de las firmas en la globalización jurídica. Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas – UPB, 47 (126), pp. 169-205

Hagan, M. (s.f) Law by Design. <https://lawbydesign.co/design-mechanics/>

Korhonen, H. (s.f) Derecho Visual: ¿Qué es y qué significa para los abogados? Lawyers Design School. <https://lawyersdesignschool.com/visual-law-what-is-it-and-what-does-it-mean-for-lawyers/>

Lande, J. (2013). Reforming Legal Education to Prepare Law Students Optimally for Real-World Practice. Journal of Dispute Resolution. <https://scholarship.law.missouri.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=1476&context=facpubs>

Les Avocats. (s.f). El rol del abogado. Conseil National Des Barreaux. <https://www.cnb.avocat.fr/es/el-rol-del-abogado>

Legislación Ambiental. (2021). Acuerdo de Escazú: Un tratado para América Latina y el Caribe. <https://www.legislacionambiental.com/acuerdo-de-escazu-un-tratado-para-america-latina-y-el-caribe/>

Mari, S. (2021) Las 5 etapas del Design Thinking y sus Técnicas. Intive. <https://intive.com/es/careers/las-5-etapas-del-design-thinking-y-sus-tecnicas>

Padilla Casas, C. (2023). Entutela: Una herramienta digital para facilitar la creación y visualización de escritos de tutela en Colombia. Universidad de los Andes. <http://hdl.handle.net/1992/64009>

Perafán, B. (2021) Por el derecho a comprender: lenguaje claro. Siglo del Hombre <https://www-digitalipublishing-com.bibliotecavirtual.uis.edu.co/viewepub/?id=102617>

Plan Sectorial de Desarrollo Rama Judicial 2023-2026. (2022, noviembre). Consejo Superior de la Judicatura <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/1513685/5113559/Plan+Sectorial+de+Desarrollo+Rama+Judicial+2023-2026.pdf/4f58367d-864c-490e-b4b2-69542ff0295e>

Porter, E. G. (2014). TAKING IMAGES SERIOUSLY. Columbia Law Review, 114(7), 1687–1782. <http://www.jstor.org/stable/43153608>

Sanchez, L. (2019) Hacer comprensible el lenguaje jurídico a la ciudadanía: Juristas y lingüistas reflexionan sobre esta necesidad. Confilegal. <https://confilegal.com/20190609-hacer-comprensible-el-lenguaje-juridico-a-la-ciudadania-juristas-y-linguistas-reflexionan-sobre-esta-necesidad/>

Sentencia T-262/22. (2022, 15 de julio). Corte Constitucional. (José Fernando Reyes, M.P). https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2022/T-262-22.htm#_ftn95

Sentencia T-573/16. (2016 19 de octubre). Corte Constitucional. (Luis Ernesto Vargas, M.P) <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2016/t-573-16.htm>

Sentencia T-607/19. (2019 12 de diciembre). Corte Constitucional. (José Fernando Reyes, M.P). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/t-607-19.htm>

Universidad de Costa Rica. (2022, 21 de septiembre). Sinapsis: Comprensión de textos jurídicos y accesibilidad del lenguaje jurídico [Video]. YouTube <https://youtu.be/t1QY5lnIVsM>

Vega, J. A. (2020) Legal Design Thinking, Visuales en los Contratos y su Validez Legal. Revista Jurídica Austral.

Wiryawan, M. (2011). User experience (ux) sebagai bagian dari pemikiran desain dalam pendidikan tinggi desain komunikasi visual. Humaniora.