



**Protección de los Derechos Humanos desde la innovación y la empatía**

Miguel Alfredo Prada Lizcano

Informe sobre el curso de extensión para optar al título de Especialista en Derechos  
Humanos y Derecho Internacional Humanitario

Asesora

Ana Maria Restrepo Mejía, Especialista (Esp) en Derecho Procesal Civil

Universidad de Antioquia

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Especialización en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario


Medellín, Antioquia, Colombia

2024

---

<b>Cita</b>	(Prada, 2024)
<b>Referencia</b>	Prada, M. (2024). <i>Protección de los Derechos Humanos desde la innovación y la empatía</i> [Informe curso de extensión]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	

---



Especialización en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, Cohorte XIII.



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes.

**Decana:** Ana Victoria Vásquez Cárdenas.

**Coordinador de Posgrados:** Juan Pablo Acosta Navas.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

---

**Informe académico:** Protección de los Derechos Humanos desde la innovación y la empatía.

### 1. Descripción del curso y de los temas abordados:

Cuando me presento en un lugar y mencionó que soy abogado, por lo general me dicen cosas como: “*Esa carrera es muy difícil*”, “*Hay que leer muchos libros*”, “*Ustedes los abogados son personas muy estrictas y complicadas*”, o “*Que todo lo vemos cuadrulado*”. Las personas no abogadas tienen cierta resistencia a escuchar y conocer sobre asuntos jurídicos, tienen la concepción de que todo lo relacionado con el Derecho es muy confuso, lo cual resulta paradójico teniendo en cuenta que el Derecho es como el aire, está en todas partes y atraviesa la vida de todos. Pareciera que existe un muro entre el mundo del Derecho y las personas, el cual solo puede ser atravesado por estas personas “*raras*” y “*complicadas*” llamadas abogadas y abogados.

En el curso de *Legal Design* o Diseño Legal se partió desde esta mirada crítica, con el objetivo principal de romper los paradigmas sobre lo que es ser un abogado y como se debe entender y explicar el Derecho, para que las personas no abogadas, no tengan tanta resistencia a este mundo. Es decir, romper los paradigmas con el fin de humanizar el Derecho, hacerlo comprensible y accesible para todos y por supuesto también para que, a través de la innovación, la creatividad, el diseño y la tecnología los abogados podamos ofrecer un servicio jurídico que satisfaga de una manera rápida y eficaz lo que busca el usuario o el cliente.

En principio, la idea de que los abogados puedan ser diseñadores es un poco contradictoria. Sin embargo, en ambas disciplinas se comparte un enfoque esencial, que no es otro que la búsqueda de la resolución de los problemas de las personas.

Los abogados no ofrecemos bienes tangibles, ofrecemos servicios, lo cual implica que en nuestra gestión tengamos múltiples puntos de contacto con los usuarios, y que en cada una de estas interacciones se construya la percepción del valor que ofrecemos. Por eso, resulta de vital importancia optimizar estas experiencias para generar la mayor satisfacción posible para ellos, logrando con esto que nuestro valor como abogados crezca.

En el curso se desarrollaron varios módulos teóricos y prácticos que nos acercaron desde el plano teórico a esta disciplina y las formas de implementarla en nuestro quehacer diario como abogados; estos módulos nos permitieron conocer la importancia que tienen la

empatía, la creatividad, el diseño, la innovación y la tecnología en el mundo del Derecho. Podría afirmar que el propósito final fue demostrar que, dentro del supuesto mundo acartonado de los abogados, hay diseñadores talentosos que solo necesitan un poco de práctica para fortalecer esta disciplina.

En el siguiente apartado, desarrollaré conceptualmente algunas de las temáticas advertidas durante el curso y cómo estas pueden dialogar con los derechos humanos. Me enfocaré en cómo las herramientas del *Legal Design* pueden mejorar los procesos de atención y acompañamiento a las víctimas del conflicto armado colombiano, en particular frente al derecho de acceso a la justicia en casos de desaparición forzada. Por último, es importante insistir en que estas metodologías no solo optimizan los procesos jurídicos, sino que también humanizan el trato hacia las víctimas, promoviendo un acceso más justo y empático al sistema de justicia.

## **2. Análisis de las temáticas del curso y su relación con los temas de la Especialización en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario**

Hace algunos años, nadie se imaginaba que desde nuestros celulares se podrían realizar todo tipo de pagos o adquirir una amplia variedad de productos. Tampoco se llegó a pensar que se podría acceder a la educación de manera virtual o que las comunicaciones se realizarían de manera inmediata y por video con personas en cualquier parte del mundo. La creatividad, la innovación, el diseño y la tecnología han sido los pilares o elementos clave que han hecho posible esta realidad.

Gracias a estos elementos, la mayoría de las industrias han logrado ofrecer una mayor calidad y satisfacción a sus usuarios, a quienes han convertido en el centro mismo de sus procesos. Estas han buscado por todos los medios disponibles fidelizar a sus clientes, darles un valor agregado y satisfacer todas sus necesidades.

En el mundo del Derecho, los abogados nos hemos acercado a estos elementos de manera temerosa, por lo general solo nos preocupa lo que dice la norma, cómo la interpretan los jueces y cuál es el proceso adecuado para presentar demandas o para acceder a los servicios del sistema judicial; el diseño, la tecnología, la creatividad o la innovación no son temas que por lo general están en nuestras mentes. Ocurre algo similar con los servicios

esenciales prestados por el Estado, en su gran mayoría, tampoco se han desarrollado estos elementos a profundidad.

Por ejemplo, si comparamos el sistema financiero privado con el sistema judicial de un Estado, podemos percibir que el sistema judicial sufre de una notable falta de modernización tecnológica, lo que se traduce en una congestión cada vez mayor y en un servicio de justicia defectuoso, lo que se considera una violación a un Derecho Humano fundamental. La ausencia de herramientas, como, por ejemplo, la gestión electrónica de documentos, la firma digital y los sistemas de inteligencia artificial para la toma de decisiones, dificulta la agilización de los procesos judiciales, generando retrasos y frustrando a los usuarios.

Esto se traduce en una disminución de la calidad del servicio, ya que los ciudadanos no pueden acceder de manera eficiente a la justicia y se ven obligados a enfrentar trámites engorrosos y tiempos de espera excesivos, lo que podríamos traducir en que los usuarios padecen de necesidades jurídicas insatisfechas debido a la falta de acceso a la justicia.

El sistema judicial no considera a sus usuarios como el centro del proceso, por lo general se les trata como niños o analfabetas legales, que no pueden acceder al sistema sin la asesoría o acompañamiento de un abogado; las quejas de los usuarios suelen estar relacionadas con que no se les escucha o que sus opiniones no son tomadas en cuenta; no se les explica de una manera empática o adecuada cómo desarrollar o cómo se desarrolló un litigio. Sencillamente, se les da en algunos casos una solución, pero no se logra que el usuario se encuentre totalmente satisfecho.

Un sistema judicial ineficiente afecta a todos los habitantes del Estado, independientemente de su nivel socioeconómico o conocimiento legal, al limitar el acceso a un sistema de justicia justo y equitativo. Frente a la justicia Hagan y Miso (2017) plantean que es el valor fundamental del sistema legal, por lo cual debe ser la métrica por la cual se juzga si el sistema es exitoso o no, concluyendo que la experiencia vivencial del usuario debe ser competente, pronta y estar alejada de cualquier sensación de desprecio en la observancia de sus mandatos (2018, p.2).

Volviendo al sistema financiero, con la implementación de las Fintech se ha comprendido que los usuarios son el centro de sus procesos y que se debe garantizar su satisfacción total; han logrado que sus usuarios o clientes accedan a todos sus servicios de

una manera inmediata, obteniendo solución a todas sus necesidades, es decir una satisfacción total. Esto solo lo consiguieron situando las necesidades de sus clientes en el centro y creando soluciones adecuadas a estas necesidades.

Como se mencionó, en los últimos años de manera temerosa se han venido desarrollando estrategias con el fin de mejorar el sistema judicial. Con la implementación de la tecnología, la innovación, el diseño y la creatividad, se están dando pasos (aunque no tan agigantados como en otras áreas) para dinamizar el mundo del Derecho.

Se está tratando de romper o cambiar el paradigma, no solo para las personas no abogadas, sino especialmente para los abogados y para el mismo sistema. Para lograr esto, el Derecho ha tomado herramientas de otras disciplinas y las ha adaptado a sus necesidades. De allí viene la importancia del *Legal Design* o diseño legal como una disciplina que permite humanizar el Derecho para volverlo más cercano a los usuarios y conseguir la satisfacción de sus necesidades jurídicas.

El *Legal Design* no es solamente mejorar la apariencia de los documentos legales, ni de graficar o dibujar las leyes para que las personas las entiendan más fácil, es mucho más que eso. La abogada, diseñadora y profesora de la Universidad de Stanford, Margaret Hagan, quien ha sido una de las personas que más ha profundizado sobre esta disciplina, en el año 2017 diseñó la página web <https://lawbydesign.co/>, en la que plasmó su libro “*Law by Design*”, desarrollando este tema a profundidad.

Explica Hagan que el *Legal Design* “es la aplicación del diseño centrado en el ser humano, al mundo del Derecho, para hacer que los sistemas y servicios legales sean más centrados en el ser humano, más utilizables y satisfactorios” (Hagan, 2017); también sostiene que a través de esta disciplina “se pueden evaluar y crear servicios legales con enfoque en el uso, utilidad, y atractivo que tienen estos, para el consumidor final” (Hagan, 2017).

Santuber et al. (2018) plantean que el *Legal Design* es una red que se materializa cuando se da la interacción del ser humano, el proceso creativo y el Derecho; entendiendo que el ser humano a través de un proceso colaborativo involucra a las personas que lo rodean para habilitar su capacidad creativa, con el fin de que a través de este proceso creativo se exploren las preocupaciones de los abogados de maneras que sean a la vez prácticas, críticas e imaginativas para dar solución a las necesidades jurídicas del mundo del Derecho (pp. 6-8). En esta misma línea Yankovskiy (2019) afirma que el *Legal Design* sincroniza todas las

aproximaciones creativas para resolver problemas legales con un acento eminentemente práctico, con el propósito de alcanzar las convergencias entre leyes, tecnología y un diseño amigable con las personas (pp. 76-77).

Por su parte, Ursel (2017) plantea que los retos del *Legal Design* respecto al aparato judicial son acercar el sistema judicial a la ciudadanía de un modo incluyente y certero, en el que se garantice el acceso a la justicia y se infunda el respeto a las leyes (pp. 29-30). Agudelo Henao (2021) sugiere que el “El diseño legal consiste en la mezcla del contenido jurídico con el diseño conductual” (p. 61).

Torres (2020) plantea que el *Legal Design* se refiere a la combinación entre el diseño, el derecho y la tecnología. Está cimentado en la metodología del *Design Thinking* para resolver problemas legales, utilizando tanto el proceso creativo, como distintos métodos y actitudes del diseño para aplicarlo a los distintos tipos de problemas legales. Resulta importante señalar la postura de Uribe y Cardona (2022) en la que “conciben al diseño y a la tecnología como dos componentes fundamentales que dotan al Derecho de herramientas, mecanismos, métodos y formas de pensar novedosas, diferentes y enriquecedoras, que hacen posible la praxis jurídica desde el enfoque del *Legal Design*” (2022, p. 51).

Se puede afirmar entonces que el *Legal Design* pretende que el sistema judicial sea más accesible y que se garantice la satisfacción de las necesidades jurídicas de todos los usuarios. Que se repiense las prácticas jurídicas, usando un enfoque dirigido al diseño para centrar los servicios legales alrededor de los requerimientos y deseos de los usuarios, con el fin de cumplirlos de una manera más eficaz.

Se trata entonces de encontrar formas de mejorar el sistema judicial tanto para los abogados, como para las demás personas usuarias del sistema, a partir de un cambio de mentalidad, en el cual se observe el mundo del Derecho de una manera diferente, en donde se utilice el pensamiento de diseño centrado en el ser humano, como la herramienta para generar ideas sobre cómo podrían mejorar los servicios legales y luego desarrollarlas de una manera rápida y efectiva aplicando diferentes herramientas como pueden ser las tecnológicas.

Como lo mencionó Torres, el *Legal Design* toma elementos del *Design Thinking* o pensamiento de diseño (2020), que es una disciplina en donde se investiga a los usuarios para conocer cuáles son sus deseos o aspiraciones. Se pone en el centro a la persona y todo su contexto, con el fin de entender su situación particular, para poder mejorarla, utilizando

herramientas como pueden ser las tecnológicas para lograrlo. Hagan (2017) también afirma que se trata “realmente de una disciplina que pretende aplicar el *Design Thinking* al mundo del Derecho, lo cual permitiría evaluar y crear servicios legales enfocándose en el uso, utilidad y atractivo que tienen dichos servicios para el consumidor final” (2017).

De acuerdo con Tim Brown (2008) el *Design Thinking* es un enfoque innovador que pone al usuario en el centro de todo. Al combinar la sensibilidad y las herramientas del diseño, esta metodología busca crear soluciones que no solo sean técnicamente viables y rentables, sino que también satisfagan las necesidades y deseos reales de las personas.

Brown plantea que el *Design Thinking* busca: i. Comprender a fondo las necesidades y deseos de los usuarios a través de la observación y la empatía; ii. Identificar oportunidades para crear productos y servicios que resuelvan problemas reales; iii. Fomentar la innovación, generando ideas creativas o soluciones novedosas; iv. Desarrollar productos y servicios que sean útiles, deseables y viables desde un punto de vista comercial, con el fin de crear un valor adicional para el usuario; v. Promover la colaboración entre diferentes áreas de conocimiento para obtener una visión más completa de los problemas y encontrar soluciones innovadoras; vi. Fomentar la creación de prototipos rápidos para probar ideas y obtener retroalimentación de los usuarios (Brown, 2008).

Frente al diseño, Hagan sostiene que “es una disciplina centrada en el cómo hacer cosas de manera que sean eficaces para resolver problemas humanos y satisfacer necesidades humanas; es la práctica de hacer cosas que sean utilizables, útiles y atractivas” (2017). A través de este es que se desarrollan procesos generativos que pueden conducir a la innovación. En principio, los diseñadores de servicios no saben lo que están diseñando. Su tarea no es resolver el problema que ofrece el usuario, sino cuestionar ese problema.

Se puede decir que esta metodología nos invita a ver el mundo a través de los ojos de nuestros usuarios, para con esto poder crear productos y servicios que satisfagan plenamente sus necesidades. Como se dijo, Margaret Hagan desarrolló su libro *Law by Design* en la página web <https://lawbydesign.co/>, a continuación, y basándome en esté expondré cuáles son los principios fundamentales del *Legal Design*, las mentalidades que debe tener un diseñador y las etapas para ponerlo en práctica.

De acuerdo con Hagan (2017) y como se ha resaltado por otros autores expertos en la materia, los principios fundamentales del *Legal Design* son: i. Centrarse en el usuario, es



decir, que todo lo que hagamos u ofrezcamos sean cosas que sean útiles y que nuestro usuario desee usar; ii. Experimentar, lo que quiere decir abrirse a nuevas formas de realizar las cosas, probarlas de manera rápida y reflexiva para comprobar si funcionan; iii. Ser intencional en la forma de hacer las cosas, se refiere a tener la conciencia de saber qué se está haciendo, cómo se está fallando y cómo se podría mejorar, lo cual nos ayuda a estar preparados para cambiar y adaptarnos para lograr mejores resultados.

El diseñador del *Legal Design* debe desarrollar unas mentalidades básicas. Cuando se diseña, debe tener en su mente que en un primer instante tiene que pausar la viabilidad de la idea, es decir, se deben eliminar todas las restricciones que se tengan (presupuestos, regulaciones, etc.). Esta mentalidad permite que surjan nuevas ideas innovadoras; el objetivo es dejar que las ideas locas e imposibles salgan para ver si se pueden hacer viables o se puede cambiar el sistema para que lo sean (Hagan, 2017).

En segunda medida, se debe concebir cada proyecto como un prototipo sujeto a constante evolución. Esta mentalidad de prototipado implica abandonar la idea de una solución perfecta desde el inicio y, en su lugar, favorecer la creación de versiones iniciales que puedan ser rápidamente evaluadas y mejoradas. Esta aproximación iterativa nos permite obtener retroalimentaciones valiosas de los usuarios y partes interesadas en las primeras etapas del proyecto, lo que a su vez nos permite refinar nuestras soluciones y garantizar que respondan de manera efectiva a las necesidades reales (Hagan, 2017).

La siguiente mentalidad es aceptar las críticas, debemos estar dispuestos a escuchar y actuar con base a la retroalimentación que recibimos. Si bien puede ser doloroso escuchar críticas negativas, es importante dejar el ego a un lado y recordar que estas nos ayudan a identificar los aspectos de nuestro trabajo que no están funcionando y a realizar los ajustes necesarios para mejorar la experiencia del usuario (Hagan, 2017).

La última mentalidad que plantea Hagan es fundamental y es en la que más se ha hecho énfasis en este escrito, no es otra que estar centrado en el usuario. Él o ella son las personas a las que destinamos nuestros servicios; son los que deseamos que nos utilicen, son las personas para las que se creó el sistema judicial.

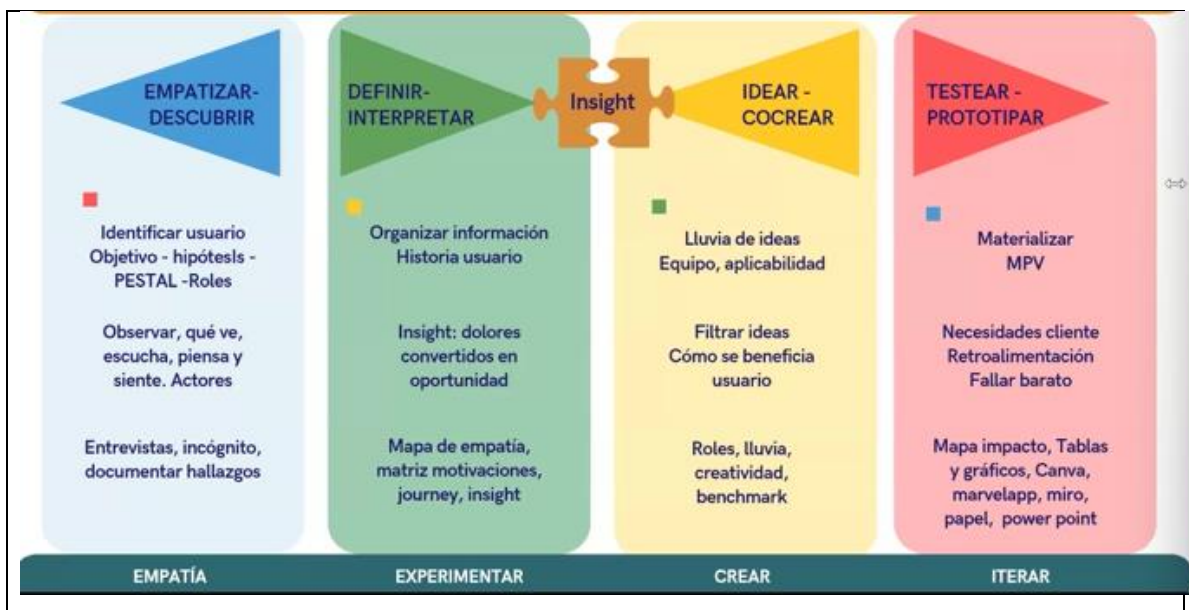
Para esto se debe identificar quiénes son, qué quieren; se les debe observar, se les debe escuchar, se debe comprender sus necesidades, deseos y frustraciones para poder crear soluciones más relevantes y significativas. Si se involucran en el proceso de diseño, se

obtienen datos invaluable sobre lo que realmente se necesita cambiar y cuál es la mejor manera de hacerlo. El equipo de diseño debe combinar las necesidades de los usuarios con su proceso creativo y observaciones de otras situaciones para encontrar diseños innovadores (Hagan, 2017).

Aunado a estas mentalidades de diseño, Hagan (2017) propone unas etapas en el proceso de diseño, el cual, como se puede vislumbrar hasta ahora, es un ciclo iterativo que comienza con una profunda comprensión de las necesidades del usuario. A partir de ahí, se generan múltiples ideas que son rápidamente prototipadas y evaluadas. Este proceso de prueba y error permite refinar las soluciones y descartar aquellas que no son viables, hasta llegar a un diseño óptimo que pueda implementarse a gran escala.

### Figura 1

*Etapas del proceso de Legal Design:*



Nota. Fuente Tomada la presentación de la Dra. Ana Maria Restrepo Mejía, profesora del curso de *Legal Design*, que ofreció la Universidad de Antioquia, en agosto de 2024.

La primera etapa es la de empatizar, descubrir y comprender, en esta se descubre quién es nuestro usuario. Se comprende quién será el que reciba el diseño; es decir, quién es la persona cuyo problema abordará el diseño.

Para poder conocerlo, se debe recopilar la mayor cantidad de información posible, siempre utilizando la empatía para lograr una comprensión total desde su perspectiva. Las herramientas de investigación para desarrollar esta etapa pueden ser entrevistas con las partes interesadas, consultas con expertos en materia, observaciones de los contextos del área de

desafío, etnografías de los actores, safari de servicios, mapas personales y ejercicios hipotéticos para mirar que se puede mejorar y que implementaciones podrían ser posibles (Hagan, 2017).

Aunque de estas herramientas la entrevista es la más popular, Hagan sugiere que las herramientas que implican observar al usuario en un contexto determinado permiten obtener una mayor información que la que puede brindar una entrevista, con lo cual se está de acuerdo.

Es importante recalcar que en esta etapa el equipo de diseño debe tener una actitud abierta, el usuario es el que se considera el experto, los diseñadores solo necesitan comprenderlo y a sus modelos mentales, como se dijo en esta etapa se trata solamente en recopilar imparcialmente la mayor cantidad de información posible.

Es importante señalar que la empatía es uno de los pilares básicos del *Legal Design*, se debe desarrollar en todos sus procesos y etapas, esta nos permite hacer a un lado nuestras propias conclusiones o experiencias, para adquirir las ajenas, y así poder recopilar y obtener información que nos ayuden a aprender del usuario. Como equipo de diseñadores, se debe entender que los problemas de los usuarios son nuestros problemas.

La segunda etapa es la de sintetizar, definir e interpretar, en esta el equipo de diseñadores considera toda la información y los conocimientos que han reunido sobre sus usuarios, las partes interesadas y los sistemas en los que están integrados. Con esta información, el equipo decide dónde debe centrar sus esfuerzos y qué tipos de soluciones serían las más adecuadas para sus usuarios (Hagan, 2017).

La información recopilada es reducida a documentos específicos y estructurados, que guiarán el resto del proceso de diseño. Por lo cual esta debe ser clara, priorizada y específica. Dentro de los resultados de síntesis se encuentran el mapeo de procesos, recorridos de usuarios y flujos emocionales; señalización de los puntos de contacto, áreas de oportunidad y ganchos de diseño; historias de usuarios, entre otros (Hagan, 2017).

Se deben procesar los resultados de estos datos de investigación para obtener información orientativa que permita entender e interpretar en cuál parte del sistema se debe concentrar, en qué tipo de usuario se centrara y cuál será el problema específico que se desea resolver en el proceso de diseño o el resultado que se desea lograr (Hagan, 2017).

De acuerdo con lo desarrollado en el curso de *Legal Design* en esta etapa se transforman las historias en oportunidades; se sintetizan e interpretan los hechos, los aspectos positivos (puntos de felicidad o situaciones deseadas), los aspectos negativos (puntos de dolor o situaciones no deseadas), los atajos (soluciones informales a problemas actuales), las ideas (soluciones que los usuarios proponen), los casos (ejemplos o casos similares). Con esto se pueden detectar patrones, se empieza a buscar en los porqués, se perfila y se llega a los *Insights*.

Un *insight* es una verdad que está escondida bajo la superficie, representa una manera diferente de ver las cosas, nos hace reevaluar las convenciones existentes. Parte como una observación que, al ser analizada y complementada con otras, se vuelve poderosa y nos ayuda a entender el comportamiento de las personas desde otra perspectiva, revelando las motivaciones reales que hay detrás de lo que dicen, sienten y hacen.

Los *Insights* son dolores convertidos en oportunidades, son preguntas que nos generan oportunidad, de una sola observación pueden salir muchos *Insights*, por lo cual se debe identificar cuál le puede generar un mayor impacto al usuario, no se pueden abordar todas a la vez, así todos generen impacto, se debe entender que se debe ir un paso a la vez.

En el curso de *Legal Design* se estableció que se construyen con la siguiente fórmula:

A. Como (verbo rector). B. La / los/ el, los/: (punto de contacto o componente de experiencia). C. Ante / frente / desde: (el usuario el área o la organización que se impactara con el reto). D. en / de: Contexto de la intervención para extraer el reto (hora, lugar, zona).

## **Figura 2.**

*Ejemplo de fórmula*

<b>1. ¿QUÉ DESCUBRIMOS?</b>			
<b>EL USUARIO SE SIENTE INSATISFECHO Y DESPROTEGIDO PUES EL CONTRATO ESTÁ ESCRITO EN UN LENGUAJE COMPLEJO, ES MUY EXTENSO Y LA LETRA ES MUY PEQUEÑA, A PESAR DE ESO DECIDE FIRMAR SIN LEER PORQUE NECESITA EL PRODUCTO PERO SI OTRO BANCO LE OFRECIERA ALGO MEJOR SE IRÍA SIN DUDARLO.</b>			
<b>2. PLANTEAR LA OPORTUNIDAD</b>			
<b>a. ¿Cómo?:</b> <small>¿Cómo optimizar?</small>	<b>b. la / él / los:</b> <small>Punto de contacto o componente de la oportunidad</small>	<b>c. a / ante / frente / de:</b> <small>El usuario, el área o la organización que interactuará con el resto</small>	<b>d. en / de:</b> <small>Contexto de la intervención para crear el resto (¿qué lugar, qué momento?)</small>
¿Cómo optimizar	los tiempos de espera	<b>EJEMPLO:</b> al reclamar boletas con reserva	en las salas de cine?
<b>¿CÓMO PODRÍAMOS FACILITAR LA LECTURA DEL CONTRATO Y ASÍ GENERAR CONFIANZA Y FIDELIDAD EN EL CLIENTE ADULTO MAYOR?</b>			

Nota. Fuente Tomada la presentación de la Dra. Ana Maria Restrepo Mejía, profesora del curso de *Legal Design*, que ofreció la Universidad de Antioquia, en agosto de 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior, a manera de ejemplos de Insights en casos analizados al interior de la Dirección Especializada contra las Violaciones a los Derechos Humanos, de la Fiscalía General de la Nación se presentan los siguientes ejemplos:

1. Descubrimos: Los familiares de las víctimas de procesos por el delito de desaparición forzada, sienten que los procesos de sus familiares no avanzan, no saben qué ocurrió con sus procesos, ni los funcionarios les dan respuestas claras.

Oportunidad: ¿Cómo acercarse a los familiares de las víctimas y contextualizarlas de los avances y retrocesos de la investigación, sin llegar a revictimizarlos?

2. Descubrimos: No se logra judicializar a los autores de delitos que violan los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.

Oportunidad: ¿Cómo avanzar efectivamente en los procesos de identificación, individualización, y judicialización de los autores o partícipes de graves violaciones a los Derechos Humanos y al DIH?

3. Descubrimos: Las entidades encargadas de buscar a las personas víctimas de desaparición forzada, no desempeñan su rol de una manera armónica.

Oportunidad: ¿Cómo articular a todas las autoridades encargadas de la búsqueda de personas dadas por desaparecidas?

Oportunidad: ¿Cómo mejorar los procesos de búsqueda de personas dadas por desaparecidas?

Retomando las etapas de la implementación del *Legal Design*, de acuerdo con Hagan (2017) la tercera etapa hace referencia a idear y cocrear. Se desarrolla cuando el equipo de diseño crea ideas y crea prototipos de ellas, se trata de generar y de construir de manera rápida.

La herramienta principal para esta etapa es la de lluvia de ideas, esta herramienta nos ayuda a generar una multitud de formas de resolver el problema que se ha definido en la etapa anterior. Se debe realizar bajo ciertas reglas para que todo fluya correctamente. Hagan (2017) las plantea de la siguiente manera: se debe aplazar el juicio de estas, no se deben analizar todavía; se debe fomentar ideas descabelladas; se debe aprovechar las ideas de todos los integrantes del equipo; se debe dejar fluir las ideas; se debe mantener enfoque en el tema; se debe realizar una conversación a la vez; es importante ser visual, pensar visualmente, dibujar, hacer; se deben desarrollar la mayor cantidad de ideas posibles.

Los integrantes del equipo deben conocer estas reglas previamente y deben guiar todo el ejercicio. Es importante documentar todas las ideas, puede que algunas sirvan para resolver otros problemas más adelante. Durante las etapas anteriores se han desarrollado prototipos de baja fidelidad. En esta etapa se harán prototipos que se acerquen más al diseño final, que realmente puedan resolver el problema que se ha planteado.

Hagan (2017) plantea que la cuarta etapa es la de probar, iterar y escalar. Es la etapa de las pruebas, se pondrá a prueba las ideas y los prototipos desarrollados previamente, se recopilarán comentarios y se comenzará a perfeccionar las ideas para obtener una versión terminada. Esta parte puede ser difícil para el equipo de diseñadores, pero es esencial; algunas veces los resultados pueden parecer desalentadores, en razón a que la idea y el prototipo desarrollado no cumplieron con el objetivo de satisfacer la necesidad jurídica del usuario, sin embargo, las reacciones negativas pueden ser buenas noticias, porque le permitirán al equipo seguir adelante y crear algo que realmente funcione.

Sí definitivamente el equipo de diseño recibe buena retroalimentación sobre la idea y el desarrollo del prototipo, habrá superado el obstáculo de la escalabilidad, se podrá convertir en un proyecto piloto y podrá implementarse para todas las personas que se beneficiarían de él, convirtiéndose en una cosa real en el mundo.

Margaret Hagan en el año 2020 plantea que a lo desarrollado en el *Legal Design*, se debe añadir un conjunto de métricas de prueba al que deben ser sometidos los diferentes

diseños, en aras de medir su desempeño de cara a las necesidades y expectativas del usuario. Señalando estas métricas como usabilidad, juicio procesal, *engagement*, capacidad legal, resolución y carga administrativa (Hagan, 2020, p. 14).

Para concluir, se reitera entonces que el *Legal Design* es una disciplina que fusiona el diseño, la tecnología y el derecho, con el objetivo de hacer que el sistema jurídico sea más humano y accesible. Al crear interfaces intuitivas, simplificar lenguajes jurídicos y personalizar servicios legales, el *Legal Design* logra que las personas se sientan más cómodas al interactuar con el sistema judicial, reduciendo la percepción de complejidad y facilitando el acceso a la justicia.

Nuestra Constitución Política (1991) hace alusión al acceso a la justicia en el artículo 29 relacionándolo con “el debido proceso”, en el artículo 228 en donde menciona que “los términos procesales se observarán con diligencia y su incumplimiento será sancionado” y en el artículo 229 en el que “se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia”.

La Corte Constitucional también ha definido el derecho al acceso a la justicia, en su Jurisprudencia, por ejemplo, en la Sentencia T-1044 se describe como la posibilidad que tienen las personas de acudir al juez competente para garantizar la efectividad de sus derechos (Corte Constitucional, 2004); en la Sentencia C-483 se indica que el derecho de acceso a la administración de justicia tiene una doble connotación, en tanto es base esencial del Estado Social de Derecho y es un derecho fundamental de aplicación inmediata que se integra con el debido proceso (Corte Constitucional, 2008). En la Sentencia T-799 concibe el acceso a la justicia como un derecho de contenido múltiple, del que se desprenden tres categorías: i) las relativas al acceso efectivo al sistema judicial; ii) las garantías del debido proceso; y iii) la ejecución material del fallo (Corte Constitucional, 2011). En la Sentencia T-608 se considera que el derecho de acceso a la justicia no se verifica únicamente con el hecho de acudir ante los jueces competentes, sino que implica que la persona que acude obtenga una solución de fondo pronta, cumplida y eficaz (Corte Constitucional, 2019).

A nivel regional la Convención Americana de Derechos Humanos, hace alusión al acceso a la justicia en su articulado, principalmente en los artículos 8 y 25, en el 8 que está relacionado con las garantías judiciales, se hace mención “al plazo razonable, y al juez o tribunal competente, independiente e imparcial”. En el 25 se enfoca la atención en el acceso

a la justicia como la protección judicial y el derecho que le asiste a toda persona a un “recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales.” (Convención, 1969).

Resulta importante también señalar lo dicho en el año 2005 por Manuel Ventura Robles, quien fuera juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, frente al acceso a la justicia, en donde plantea que este derecho “se entiende como la posibilidad de toda persona, independientemente de su condición económica o de otra naturaleza, de acudir al sistema previsto para la resolución de conflictos y vindicación de los derechos protegidos de los cuales es titular.” (Ventura, 2005, p. 3). También que con relación a los derechos considerados inderogables y cuya afectación constituye una grave violación de los Derechos Humanos, e incluso delitos contra la humanidad, recordó que es deber de todos los Estados investigar y sancionar a los responsables de estas violaciones (Ventura, 2005, pp. 17,18). Por último, señala que la Corte Interamericana ha definido la impunidad como

la falta en su conjunto de investigación, persecución, captura, enjuiciamiento y condena de los responsables de las violaciones de los derechos protegidos por la Convención Americana, toda vez que el Estado tiene la obligación de combatir tal situación por todos los medios legales disponibles ya que la impunidad propicia la repetición crónica de las violaciones de derechos humanos y la total indefensión de las víctimas y de sus familiares. (Ventura, 2005, p. 14).

Podemos entender que, en definitiva, el acceso a la justicia es un derecho, que no es solo de raigambre Constitucional, sino también Convencional, ante lo cual resulta de vital importancia que nuestro país implemente todo lo que esté a su alcance para garantizar la materialización de este derecho para todos los ciudadanos.

Especialmente para las víctimas de graves violaciones a los derechos humanos, teniendo en cuenta el conflicto armado interno que ha padecido este país por más de 50 años, en donde se han violentado de manera exacerbada los derechos humanos de los habitantes, así como se han infringido las normas del Derecho Internacional Humanitario.

Si bien el *Legal Design* se ha asociado principalmente con el sector privado, su potencial transformador es aún mayor en el sector público. Al adoptar herramientas y metodologías de *Legal Design*, entidades como la Fiscalía General de la Nación y la Rama Judicial podrían simplificar sus procesos, mejorar la comunicación con los ciudadanos y



aumentar la eficiencia en la prestación de servicios. Por ejemplo, a través de formularios digitales intuitivos y plataformas más amigables de consulta en línea, se puede facilitar el acceso a la justicia y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

En el caso de las familiares de las víctimas del delito de Desaparición Forzada, desde la Fiscalía General de la Nación, a través del *Legal Design*, se podrían generar estrategias que permitan que estas encuentren una respuesta a sus dolores más íntimos.

Por lo general los despachos que investigan estos delitos tienen una alta carga laboral y pocas herramientas para darle un trámite eficiente a estos casos, por lo cual a nivel metodológico e intentando desarrollar esta disciplina frente al Insight desarrollado en el curso:

*Descubrimos: Los familiares de las víctimas de procesos por el delito de desaparición forzada, sienten que los procesos de sus familiares no avanzan, no saben qué ocurrió con sus procesos, ni los funcionarios les dan respuestas claras.*

*Oportunidad: ¿Cómo acercarse a los familiares de las víctimas y contextualizarlas de los avances y retrocesos de la investigación, sin llegar a revictimizarlos?”*

Se plantea lo siguiente:

Aunque parezca obvio, cada funcionario debe conocer la cantidad de procesos que tiene en su despacho, así como el proceso penal.

Se deben digitalizar e indexar cada uno de estos procesos con el fin de tener acceso a ellos en cualquier tiempo y lugar.

Se deben ingresar los datos de los procesos a un sistema de información que permita conocer en tiempo real cuál es el estado del proceso, quienes son las partes del proceso, cuáles han sido las actividades desarrolladas y cuáles son las labores proyectadas o por realizar; es decir un sistema de información que permita arrojar como resultado un informe ejecutivo que se actualice en tiempo real.

El funcionario debe conocer a la víctima de su proceso, debe saber quién era, que hacía, que le gustaba, donde trabajaba, quién era su familia.

Se debe contactar a los familiares de la víctima de una manera empática, generar un proceso de sensibilización en un lugar establecido para esto, propiciar un ambiente adecuado y hacer una presentación humana, donde se expliquen los avances y retrocesos de la

investigación, así como las labores que se tienen proyectadas, por último, finalizar la reunión con compromisos serios que sean factibles de cumplir en el corto plazo.

Con esta reunión los familiares de las víctimas pueden conocer de una manera clara cómo se encuentra el proceso de sus familiares, conocer que el Estado en cabeza de la Fiscalía General de la Nación, ha realizado labores investigativas de búsqueda de su ser querido, es decir que el proceso no ha quedado en la impunidad, lo que puede generar tranquilidad y confianza hacia la institución.

Con esta metodología se empodera a las víctimas, ya que se les invita a que participen y conozcan del proceso, esto las ayuda a comprender qué es lo que ha estado sucediendo, y cuáles son los pasos por seguir, todo esto de una manera clara y en un lenguaje comprensible que permita garantizar un acceso efectivo a la justicia.

### **3. Conclusiones**

Se considera que el *Legal Design* es una disciplina que puede ofrecer herramientas para producir cambios estructurales en el sistema judicial y en el Derecho en Colombia, sin embargo, para lograrlo los abogados deben romper los paradigmas de cómo entienden y aplican el Derecho. Desde las universidades y centros de estudio se deben formar abogados capaces de tener pensamientos disruptivos que les permitan estar preparados para los retos del siglo XXI, así como para trabajar con profesionales de diferentes áreas.

El corazón del *Legal Design* reside en el usuario. Sin una profunda comprensión de sus necesidades y perspectivas, cualquier solución legal corre el riesgo de ser ineficaz. Aunque la tecnología es un elemento importante, priorizarla por encima de las personas puede convertirse en un obstáculo para la innovación real. El verdadero desafío del *Legal Design* es romper con las prácticas tradicionales y encontrar formas creativas de hacer que la justicia sea más accesible para todos. Los funcionarios públicos deben poner en el centro a los usuarios, deben convertirlos en su prioridad, para ellos es que trabajan. El funcionario público está para servirles a las personas, no para que las personas les sirvan.

En conclusión, el *Legal Design* permitiría no solamente la garantía de acceso a la justicia de las víctimas de diferentes delitos, sino que también permitiría la comprensión del sistema judicial en la medida en que entrega herramientas para que el Derecho sea más humano y fácil de entender.

## Referencias bibliográficas

- Agudelo Henao, F. J. (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://bit.ly/4fJxRYz>.
- Brown, T. (2008). Design thinking. *Harvard Business Review*, 86. P. 63. <https://bit.ly/4i33XAd>.
- Colombia. Asamblea Nacional Constituyente. (1991) *Constitución Política de Colombia*. <https://bit.ly/498O5Iz>.
- Colombia. Corte Constitucional. (2004). *Sentencia T-1044 de 2004: Acción de tutela instaurada por Donaldo Girón Torres contra la Personería Municipal de Buga*. M. P. Dr. Manuel José Cepeda Espinosa. Corte Constitucional. <https://bit.ly/498zXPo>.
- Colombia. Corte Constitucional. (2008). *Sentencia C-483 de 2008: Demanda de inconstitucionalidad contra el inciso primero del artículo 17° del Decreto 2591 de 1991*. M. P. Dr. Rodrigo Escobar Gil. Corte Constitucional. <https://bit.ly/4eMlkCr>.
- Colombia. Corte Constitucional. (2011). *Sentencia T-799 de 2011: Acción de tutela instaurada por Concesionaria Vial de los Andes S.A. – COVIANDES contra el Instituto Nacional de Vías – INVIAS*. M. P. Humberto Antonio Sierra Porto. Corte Constitucional. <https://bit.ly/4fM7BNw>.
- Colombia. Corte Constitucional. (2019). *Sentencia T-608 de 2019: Acción de tutela presentada por Alirio Zárate Ariza en contra del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Florencia*. M. S. Gloria Stella Ortiz Delgado. Corte Constitucional. <https://bit.ly/3Z3iIKB>.
- Convención Americana de Derechos Humanos. (22 de noviembre de 1969). *Pacto de San José de Costa Rica*. San José, Costa Rica. <https://bit.ly/3Z6clq7>.
- Hagan, M. (2017). *Law By Design*, University of Stanford, Stanford Law School & d.school (Institute of Design), Legal Design Lab; Introduction, § 1, 2, 3. <https://bit.ly/4gn0LOR>.
- Hagan, M. (2020). Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System. *Design Issues*, 3-15. <https://bit.ly/4g3BR5Z>.
- Hagan, M. & Miso, K. (2017). —Design for Dignity and Procedural Justice. *Advance in Intelligent Systems and Computing*, 585: 135–45. <https://lc.cx/ANFeWj>.

- Santuber, J., Owoyele, B., Krawietz, L., & Edelman, J. (2018). The need for a Legal Design metatheory for the emergence of change in the creative legal society. *JURIX 2018 Workshop “Legal Design as Academic Discipline: Foundations, Methodology, Applications”*. Groningen. <https://acortar.link/jh1NYt>.
- Torres, J. F. (2020). Legal Design 2.0. Legal Design como una nueva disciplina académica del derecho. *Ámbito Jurídico*. <https://acortar.link/WW60e8>.
- Uribe, A y Cardona, D. (2022). Legal design para el fortalecimiento del acceso a la justicia en Colombia. *Tesis de trabajo de grado para optar al título de abogados*. <https://acortar.link/WFdSNx>.
- Ursel, S. (2017). Building better law: how design thinking can help us be better lawyers, meet new challenges and create the future of law, *Windsor Yearbook of Access to Justice*, 34 (1), pp.: 32-59. <https://acortar.link/nBv3NT>.
- Ventura, M. (2005). La Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en Materia de Acceso a la Justicia e Impunidad. *Taller Regional sobre Democracia, Derechos Humanos y Estado de Derecho*. San José: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. <https://acortar.link/Qq9hC6>.
- Yankovskiy, R. M. (2019). Legal Design: New Challenges and New Opportunities, *Zakon*, (5), pp. 76—86. <https://acortar.link/ynUrA9>.