



Informe académico sobre el curso *Legal Design*

Yulissa Ospina Ramírez

Informe sobre el curso de extensión *Legal Design* para optar al título de Especialista en
Derecho Administrativo

Asesora

Luz Astrid Álvarez Patiño, Magíster en Derecho

Universidad de Antioquia
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Especialización en Derecho Administrativo
Medellín, Antioquia, Colombia

2024

Cita	(Ospina, 2024)
Referencia	Ospina, Y. (2024). <i>Informe sobre el curso Legal Design</i> [Informe curso de extensión]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)



Especialización en Derecho Administrativo, Cohorte XX.



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

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

Universidad de Antioquia - 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.

Entrega de informe final

Modalidad: curso de extensión

Nombre del curso: *Curso Legal Design*

Nombre de la estudiante: Yulissa Ospina Ramírez

Nombre de la asesora temática: Luz Astrid Álvarez Patiño

1. Descripción general del curso de *Legal Design*

El curso de *Legal Design*¹ fue una experiencia disruptiva y detonante para quienes, en el ejercicio legal, no practicamos usualmente el enfoque creativo, innovador e interdisciplinario para encontrar soluciones teniendo al usuario o cliente en el centro del proceso. El curso se encargó precisamente de explorar los fundamentos del diseño aplicados al ámbito legal, con el objetivo de hacer que los instrumentos, sistemas y procesos jurídicos sean más accesibles, comprensibles y eficientes para las personas. Combinando así el diseño, la tecnología y el conocimiento legal para innovar y optimizar la experiencia en los servicios jurídicos.

Como lo señala Torres (2020), al igual que los diseñadores, los abogados y abogadas creamos artefactos. Estos artefactos legales pueden tomar diversas formas, como resoluciones, decretos, leyes, sentencias, juzgados o contratos. A pesar de la abundante investigación en derecho sustantivo, es sorprendente la escasez de estudios centrados en el proceso de creación de estos artefactos, sus dimensiones y funcionamiento. Además, carecemos de métodos de investigación que nos orienten en la creación de nuevos artefactos legales. El *Legal Design* tiene como objetivo cubrir estos vacíos, y precisamente, el curso nos brinda la oportunidad de familiarizarnos con las principales herramientas para aplicar esta disciplina de manera efectiva.

¹ Curso 1 de 4 que integran el Diplomado básico virtual en Derecho, Tecnología e Innovación de la Universidad de Antioquia. Dictado por las profesoras Ana María Restrepo, Carla Cristina Cortés Múnera y Verónica María Echeverri Salazar.

Así, desde la exploración de las habilidades de un diseñador, como el observar el mundo real, el construir múltiples soluciones o el arriesgarse a probar, el curso permitió ampliar perspectivas y deconstruir conceptos. Así como identificar los tipos de fijaciones mentales y aprenderlas a romper, porque, aunque parezca que las cosas funcionan su repetición refuerza los métodos y la resistencia al cambio, impidiéndonos mejorar.

En el curso abordamos la aplicación del *Design Thinking* (pensamiento de diseño) en el ámbito legal, entendida como metodología de innovación centrada en las personas, que se desarrolla en varias etapas. Primero, la etapa de empatizar y descubrir, para entender qué retos existen, quién es el usuario y qué busca, piensa o siente, qué necesidades reales tiene, etc. En esta, una de las herramientas es la entrevista al usuario. Segundo, la etapa de definir e interpretar, en la que es fundamental el análisis y la organización de la información recolectada, por ejemplo, para saber si existe algún *insigh* o verdad escondida sobre un hecho observado. Aquí se utilizan instrumentos como los mapas de empatía o la matriz de motivaciones. Tercero, la etapa de idear y cocrear, en la que la imaginación tiene un papel fundamental, así como el despojarse de paradigmas y fijaciones mentales. En esta se acude usualmente a la lluvia de ideas. Cuarto, la etapa de testear y prototipar en la que es importante la creación de escenarios y la evaluación objetiva de los prototipos de soluciones generados. Por ejemplo, utilizando mapas de impacto, tablas, gráficas y proyecciones como pruebas.

El diseño centrado en el usuario es clave para desarrollar el proceso de innovación que facilita, por ejemplo, la identificación de necesidades no cubiertas y la creación de nuevos productos legales. En conjunto con este proceso, el *design thinking* se complementa con el análisis teórico y las etapas prácticas para desarrollar modelos visuales o prototipos que hacen que las ideas cobren forma, “*lo que facilita la retroalimentación de los usuarios, del mismo equipo de trabajo y revela puntos débiles del producto desarrollado*” (Cardona y Uribe, 2022, p. 52). Para Ortiz (2023) consiste simplemente en comprender las necesidades de una persona y, desde un enfoque interdisciplinario y creativo, buscar la mejor solución.

El curso nos acercó a las distintas fases del proceso de diseño, como la identificación de problemas, la ideación de soluciones, la creación de prototipos y la validación con las personas, aplicando métodos básicos de diseño gráfico, pensamiento visual y narrativa. Siempre con el fin de mejorar la claridad y eficacia de las soluciones jurídicas que puede obtener un usuario o cliente.

Sobre el pensamiento visual, por ejemplo, exploramos la posibilidad de resolver problemas mediante dibujos. Partiendo de la base de “*aprender a mirar mejor, a ver con mayor nitidez y a imaginar más adelante*” (Roam, 2017, p. 8). En términos generales, la invitación es a crear alternativas para concretar ideas, explorando soluciones innovadoras que se salgan del molde y perfeccionando constantemente prototipos de respuestas para las oportunidades identificadas.

Aunque el ejercicio del derecho tradicionalmente se ha enmarcado en visiones formalistas y rígidas, la actual era de innovación exige un cambio hacia la interdisciplinariedad y la creatividad. Como lo demostró el curso, este enfoque no solo permite mejorar los servicios jurídicos, sino que también los adapta mejor a las necesidades reales de las personas. Es un imperdible para quienes valoramos la necesidad de un cambio hacia un entorno legal creativo, empático e innovador.

2. Análisis de la aplicación del *Legal Design* en el derecho administrativo: aplicación en los contratos estatales, en SECOP II y la Tienda Virtual del Estado colombiano

El *Legal Design*, siendo un enfoque moderno y pragmático, tiene un enorme potencial para transformar campos jurídicos complejos como el derecho administrativo. A continuación, se analizarán algunas de las temáticas del curso y su vinculación con este campo, particularmente en lo que respecta a los contratos estatales, en SECOP II y la Tienda Virtual del Estado colombiano.

Para iniciar, es preciso indicar que el término *Legal Design* es un término general que permite combinar el pensamiento jurídico prospectivo con el pensamiento de diseño, con un enfoque interdisciplinario y proactivo abarcando información, documentos, servicios, procesos y sistemas jurídicos (Corrales et al, 2019). Como lo expone Margarat Hagan (2020), abogada, diseñadora y directora ejecutiva del *Legal Design Lab* de Stanford, el *Legal Design* es un movimiento para hacer que el sistema jurídico funcione mejor para las personas, que ha sido desarrollado a partir del trabajo en diseño visual centrado en el ser humano, en la “*civic technology*” y en la formulación de políticas participativas. Y que, además, ofrece una perspectiva legal sobre temas abstractos como los derechos, los riesgos y las normas que nos limitan, combinada con un enfoque centrado en la experiencia vivida, es decir, cómo actuamos, percibimos y nos beneficia lo que hacemos. Tanto el enfoque jurídico como el de diseño buscan lo mismo: mejorar los resultados para las personas dentro de un sistema y resolver problemas complejos para servir mejor.

En el contexto de los contratos, por ejemplo, la atención se centra en apoyar la colaboración, impulsar resultados deseables, crear oportunidades y prevenir problemas antes de que surjan. Identificando previamente que las necesidades del Estado, las empresas y las personas no están siendo cubiertas adecuadamente por los contratos en su diseño actual (o falta de diseño).

2.1.Potencialidad del *Legal Design* en los contratos estatales

Los contratos estatales son uno de los instrumentos y formas clave de actuación del Estado. Por su importancia y especificidad requieren precisión y transparencia. Sin embargo, la complejidad, en ocasiones innecesaria, de los procedimientos contractuales y el lenguaje técnico y poco claro suelen ser barreras significativas para los ciudadanos, proveedores y contratistas interesados.

Aquí el *Legal Design* es clave para buscar la reformulación de los documentos contractuales mediante un lenguaje claro, la estructuración de la información en formato visual y el uso,

por ejemplo, de guías interactivas que posibilitan un proceso más comprensible tanto para el Estado como para sus colaboradores.

El diseño en este ámbito permite resignificar, cambiar la imagen de contratos de simples pruebas documentales a vehículos para materializar propósitos mayores, desde aumentar la confianza y mitigar riesgos hasta otorgar grandes ventajas competitivas sin importar la operación que esté siendo regulada en él. En la práctica, la visión común sobre los contratos y, especialmente, los contratos estatales es que son demasiado extensos, enredados y complejos. De allí la necesidad de buscar eficiencias colaborativas que mejoren la comunicación de las partes y alineen los contratos de las entidades con la transformación digital.

Esta aplicación exige también una visión empática en los negocios. Aunque los contratos suelen estar redactados en un lenguaje jurídico y en exceso técnico, es necesario pensar en todos los destinatarios que deberán interactuar con el contrato, leerlo y aplicarlo, por ejemplo, ingenieros, comerciales, administradores, etc. Y es precisamente para ellos para quienes el contrato debe ser lo suficientemente claro y detallado, no únicamente para los profesionales del derecho. Como se lo pregunta Carolina Sesana:

¿Todos entendemos en una primera lectura el contenido de un contrato? O mejor aún, ¿Todos leemos los contratos que firmamos? ¿Entendemos las implicaciones, responsabilidades, obligaciones y/o derechos que están en cada documento legal del cual entramos a hacer parte? *Legal Design* se estructura bajo un principio de transparencia, un principio de aplicabilidad y un principio de gana-gana en el que no solo se tienen en cuenta los problemas del escritor (en este caso, un abogado) sino también los del lector (en todos los casos, un no-abogado). (Sesana, 2020, s.p).

No se trata tampoco de mejorar simplemente la estética de los contratos, ese no es el propósito final. Tampoco se debe descuidar la rigurosidad del conocimiento jurídico aplicado. Se trata de converger en los análisis y las herramientas para que, en este caso con apoyo en el diseño

y la tecnología, los contratos estatales sean artefactos perfeccionados y pensados en pro de la eficiencia y la claridad.

Esta es una oportunidad de mejora actual en materia de contratación en la cual, entidades como Colombia Compra Eficiente (CCE), pueden aportar de manera significativa. Por ejemplo, en cumplimiento de su función de desarrollar, implementar planes, programas, instrumentos que faciliten las compras y contratación pública CCE podría crear: guías de recomendaciones generales para la aplicación de herramientas de este nuevo enfoque jurídico en los contratos, capacitaciones a los equipos legales en las entidades públicas, incorporar el *Legal Design* en los documentos tipo, entre muchas otras opciones que podrían surgir en el proceso de diagnosticar, repensar empáticamente, idear y prototipar para tener mejores instrumentos jurídicos.

2.2. El *Legal Design* para el SECOP II

El Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II) es una plataforma transaccional que permite a las entidades estatales y a los proveedores gestionar de manera electrónica los procesos de contratación. De acuerdo con CCE,

[e]s una plataforma para realizar todo el Proceso de Contratación en línea. Desde su cuenta la Entidad Estatal puede crear y adjudicar Procesos de Contratación, registrar y hacer seguimiento a la ejecución contractual. Los Proveedores también tienen su cuenta, desde la cual envían observaciones y ofertas. Se trata de un sistema transaccional, cero papel. (CCE, s.f.).

Aunque su implementación demuestra un avance significativo en la digitalización de la contratación pública en Colombia, su interfaz y el manejo de la plataforma no siempre resultan amigables para los usuarios, especialmente para quienes no tienen experiencia en sistemas digitales complejos de búsqueda.

De acuerdo con una investigación de caracterización de usuarios y grupos de interés, realizada por CCE en 2021, el 84% de los usuarios encuestados que utilizaban los canales de atención de la entidad, requieren apoyo en temas relacionados con SECOP II, seguido de un 8% de solicitudes sobre la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), de un 3% en temas del SECOP I, un 3% sobre los Acuerdos Marco de Precios, capacitaciones con un 1% y otros temas relacionados con aspectos administrativos de la Entidad con el 1%. Según este estudio, *“en términos generales, lo que más solicitan los usuarios en SECOP I y SECOP II tiene que ver con asistencia técnica, relacionada con la gestión para el acceso a las plataformas y en TVEC, referente al funcionamiento de esta”* (CCE, 2022, p.12). En el mismo sentido, la investigación destaca que la dependencia con mayor cantidad de solicitudes recibidas es la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) con el 93.1%, pues gestiona las plataformas de SECOP I, II y TVEC.

A través de las metodologías del *Legal Design*, es posible mejorar la experiencia de usuario de plataformas como el SECOP II. Por ejemplo, mediante la integración de herramientas interactivas, tutoriales visuales disponibles en el interfaz y menús más intuitivos, se podría facilitar el acceso y la navegación en la plataforma. Esto incrementaría la transparencia y el control ciudadano, al tiempo que optimizaría los tiempos de respuesta y minimizaría errores administrativos. Para esto es fundamental contar con diagnósticos que exploren a profundidad los retos del uso de la plataforma y luego identificar posibles mejoras en la fase de ideación y prototipado propio del diseño.

2.3. El *Legal Design* para la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC)

La TVEC es una plataforma destinada a facilitar la adquisición de bienes y servicios por parte de las entidades públicas. En palabras de CCE,

[e]s el portal web de comercio electrónico que hace parte del SECOP y que Colombia Compra Eficiente ofrece a las Entidades Estatales para contratar: (i) bienes y servicios a través de los Acuerdos Marco de Precios; (ii) bienes y

servicios al amparo de Contratos de Agregación de Demanda; y (iii) bienes en la modalidad de Mínima Cuantía en Grandes Almacenes. (CCE, 2019, p. 2)

Aunque es un recurso valioso para la gestión de compras estatales al igual que sucede en el SECOP II, en muchas ocasiones, los proveedores encuentran dificultades para acceder a la información necesaria o para entender los procesos de contratación a través de esta.

En esta, el *Legal Design* puede aportar con la simplificación de los formularios, el uso de diagramas de flujo para los procedimientos de compra y la creación de plantillas de documentos fáciles de usar. Además, se podría mejorar por ejemplo la accesibilidad de la plataforma para personas con discapacidades, un aspecto que, aunque es requerido, a menudo no se implementa de manera efectiva. Para descubrir esos vacíos es fundamental empezar por despojarse de fijaciones mentales como la fijación estructural, por la cual solemos pensar que las cosas con las que interactuamos tienen una única forma y no se pueden descomponer. Es necesario descomponer y reorganizar para hallar nuevas formas de ver, en este caso, este producto jurídico.

3. Conclusiones y reflexiones finales

El enfoque del *Legal Design* ofrece una perspectiva novedosa para repensar la forma en la que se prestan los servicios legales cuya vigencia y aplicación puede abarcar todas las áreas del derecho, incluyendo el derecho administrativo. Uno de los principales aportes del curso es el desarrollo de una visión más centrada en el usuario y, por lo tanto, empática del servicio, lo que implica un cambio de paradigma en la práctica profesional. Tradicionalmente, los abogados y abogadas hemos tendido a enfocarnos en el cumplimiento formal de las normas, pero este nuevo enfoque invita a considerar también cómo estas normas son percibidas y aplicadas por los usuarios, ya sean ciudadanos, proveedores o funcionarios públicos. Integrar herramientas como mapas de experiencia del usuario y simplificación de documentos para mejorar la interacción con las personas.

En el derecho administrativo, como el derecho en general, se ha asociado a la rigidez de los procedimientos, la adopción de las tecnologías emergentes y la innovación es una necesidad. La automatización, la inteligencia artificial y el diseño centrado en el usuario pueden hacer que los procesos sean más eficientes, reducir costos y mejorar la transparencia. Se podrían rediseñar los procedimientos contractuales, mejorar las interfaces de las plataformas estatales, como el SECOP II o la TVEC, y hacer que la legislación y la justicia sea más accesibles. Sin embargo, la implementación de estas innovaciones no está exenta de desafíos ni debe tomarse a la ligera. Los beneficios han demostrado ser mayores pero el diagnóstico de necesidad y el análisis de riesgos siempre será fundamental.

En materia de contratación estatal, tanto el SECOP II como la TVEC constituyen un avance significativo al centralizar y unificar los procedimientos, facilitando el acceso a la información y mejorando la publicidad y transparencia. Estas herramientas fortalecen la confianza en las instituciones públicas al permitir un mayor control ciudadano y una gestión más eficiente. No obstante, la incorporación de principios de *Legal Design* para optimizar estas plataformas, aunque es una oportunidad para hacerlas más eficientes, accesibles y orientadas a sus usuarios, conllevaría una necesaria inversión de recursos del Estado, especialmente en lo relativo a los costos tecnológicos. Aun así, los beneficios derivados, como la mayor eficiencia, pueden justificar este esfuerzo.

En todo caso, uno de los mayores retos para la aplicación de estas metodologías de diseño en los productos y servicios jurídicos es la resistencia al cambio en el medio. La burocracia, la falta de recursos tecnológicos adecuados y las diferencias de acceso a la tecnología entre las zonas urbanas y rurales son también obstáculos importantes que, para superarse, deberán ir ligados a políticas y planes clave de transformación digital en el Estado.

Finalmente, reitero que la unión entre diseño, tecnología y derecho debe centrarse en promover la inclusión y participación de los usuarios, clientes y ciudadanos. En mi caso, el acercamiento al *Legal Design* actuó como un motor de cambio, llevándome a replantear la

forma en la que ejerzo mi profesión, a desafiar los métodos tradicionales e inspirándome a buscar nuevas maneras de aportar valor.

Referencias

Colombia Compra Eficiente. (s.f.). *Guía práctica para que las entidades estatales se registren en el SECOP*. <https://onx.la/2439d>

Colombia Compra Eficiente. (2022). *Caracterización de usuarios y grupos de interés 2021*. <https://n9.cl/qju9b>

Colombia Compra Eficiente. (2019). *Términos y Condiciones de Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano*. <https://n9.cl/4m4z1a>

Corrales, M., Fenwick, M., & Haapio, H. (2019). Digital technologies, legal design and the future of the legal profession. In *Legal tech, smart contracts and blockchain*, 1-15. https://doi.org/10.1007/978-981-13-6086-2_1

Departamento Administrativo de la Función Pública. (3 de noviembre de 2011). Decreto 4170 de 2011. *Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, se determinan sus objetivos y estructura*. <https://n9.cl/q50rs>

Hagan, M. (2020). Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System. *DesignIssues*, 36 (3), 3-15. https://doi.org/10.1162/desi_a_00600

Ortiz Flórez, J. (4 de mayo de 2023). El Legal Design Thinking: una cuestión de transformar. *Blog de derecho de los negocios Universidad Externado de Colombia*. <https://n9.cl/65nyz>

Roam, D. (2017). *Tu mundo en una servilleta*. Gestion 2000.

Sesana, C. (2020). Abogados y diseñadores: la fórmula del Legal Design. *Háptica*.
<https://n9.cl/txo2r>

Torres, F. (19 de mayo de 2020). ‘Legal design’ 2.0 (diseño legal) como una nueva disciplina académica del Derecho. *Ámbito Jurídico*. <https://n9.cl/4ih0t>

Uribe, A y Cardona, D. (2022). *Legal design para el fortalecimiento del acceso a la justicia en Colombia*. [Trabajo de grado para optar al título de abogado]. Universidad de Caldas. <https://n9.cl/pda76>