



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**

Derecho
Facultad de Derecho

**LA IMPORTANCIA DEL DISEÑO LEGAL EN LA EMISIÓN DE
NORMAS: UN ANÁLISIS DE LA PRODUCCIÓN LEGISLATIVA DEL
CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ DEL PERÍODO 2024-2025**

**Trabajo de Suficiencia Profesional
presentado para optar al Título Profesional de
Abogado**

**Presentado por:
Sebastian Gonzales Morales**

Asesor: Julio Álvaro Castro Lora
[0009-0005-8800-0033](tel:0009-0005-8800-0033)

Lima, enero 2025

REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

FACULTAD DE DERECHO

A través del presente documento la Facultad de Derecho deja constancia de que el Trabajo de Suficiencia Profesional “LA IMPORTANCIA DEL DISEÑO LEGAL EN LA EMISIÓN DE NORMAS: UN ANÁLISIS DE LA PRODUCCIÓN LEGISLATIVA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ DEL PERÍODO 2024-2025” presentada por el Sr. Sebastian Gonzales Morales, con DNI 75960212, para optar el Título Profesional de Abogado, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 27 de marzo del año 2025; obteniendo el siguiente resultado:

9% Ähnlichkeit insgesamt

Die Gesamtsumme aller Übereinstimmungen, einschließlich sich überschneidender Quell...

Aus dem Bericht gefiltert

- ↳ Bibliografie
- ↳ Wörtlich zitierter Text

Topquellen

- 9% Internetquellen
- 3% Publikationen
- 3% Eingereichte Arbeiten (Studentenarbeiten)

Integritätsmarkierungen

0 Integritätsmarkierungen zur Überprüfung

Keine verdächtigen Textmanipulationen gefunden.

Unsere Systemalgorithmen untersuchen Dokumente umfassend auf Inkonsistenzen, die sie von einer typischen Übermittlung unterscheiden. Wenn wir etwas als ungewöhnlich einstufen, weisen wir mit einer Markierung darauf hin, dass eine Überprüfung erforderlich ist.

Eine Markierung weist nicht unbedingt auf ein Problem hin. Wir empfehlen jedoch, dass Sie Ihre Aufmerksamkeit auf diese Bereiche richten.

Topquellen

Die Quellen mit der höchsten Anzahl von Übereinstimmungen innerhalb des Beitrags. Sich überschneidende Quellen w...

1	Internet	www.coursehero.com	<1%
2	Internet	hdl.handle.net	<1%
3	Internet	idoc.pub	<1%
4	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
5	Internet	repository.eafit.edu.co	<1%
6	Internet	docplayer.es	<1%
7	Internet	documentop.com	<1%
8	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
9	Studentenarbeiten	Pontificia Universidad Catolica del Peru	<1%
10	Internet	cdn.www.gob.pe	<1%
11	Internet	scc.pj.gob.pe	<1%

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3140416446

Fecha de entrega

29 ene 2025, 2:03 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 mar 2025, 9:26 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Gonzales_Sebastian_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Derecho_2025.docx

Tamaño de archivo

14.2 MB

92 Páginas

23.014 Palabras

135.676 Caracteres

De acuerdo con la política vigente, el porcentaje obtenido de similitud con otras fuentes está dentro de los márgenes permitidos.

Se emite el presente documento para los fines estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad al que pertenece el interesado.

Lima, 27 de marzo de 2025



Julio Álvaro Castro Lora

Asesor

ORCID: 0009-0005-8800-0033

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Álvaro Castro, por su guía paciente y su confianza en mi capacidad para materializar esta idea. Su experiencia y compromiso no solo enriquecieron este trabajo, sino también mi forma de ver el Derecho con una mirada más innovadora y humana.

A mis padres, Marisol y Juan, por ser el soporte que me sostiene. Ustedes me enseñaron que el esfuerzo y la perseverancia son el puente entre los sueños y la realidad. Gracias por ser mi inspiración constante y por hacerme creer que cualquier meta es alcanzable.

A mi hermano Ray y a mi tío y socio Alex, por sus consejos y por recordarme siempre que los límites están donde uno decide ponerlos. Su apoyo me impulsó a avanzar con confianza, incluso en los momentos de duda.

A mi mejor amiga, por su constante apoyo y por recordarme la importancia de mantener el equilibrio. Y, por último, a todas las personas que de alguna manera contribuyeron a la realización de este trabajo, les expreso mi más profundo agradecimiento.

RESUMEN

Este trabajo analiza la importancia del diseño legal para transformar la producción legislativa del Congreso peruano, destacando su relación con derechos fundamentales como el acceso a la información pública y el acceso a la justicia. Parte del problema de la excesiva complejidad de los textos legales y su inaccesibilidad, que afecta el ejercicio de los derechos y la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

A través de la metodología Human-Centered Design (HCD), que sigue las fases de Escuchar, Crear y Entregar, se analizó como caso práctico la Ley de Modernización del Sistema Previsional Peruano (Ley N.º 32123). El prototipo resultante, denominado “Hazla Simple”, plantea nuevas formas de presentar las leyes mediante preguntas frecuentes, resúmenes y ejemplos prácticos, con el fin de reducir las barreras cognitivas y aumentar la autonomía de los ciudadanos en la toma de decisiones legales en su entorno.

Los hallazgos revelan que rediseñar las leyes desde una perspectiva centrada en el ser humano no solo mejora su navegación y entendimiento, sino que también fortalece la relación sociedad-Estado. La investigación concluye que el diseño legal tiene un enorme potencial para modernizar el sistema legal peruano y garantizar mayor seguridad jurídica y acceso a la justicia. Propuestas como “Hazla Simple” no son un destino final, sino el inicio de un cambio necesario para acercar el Derecho a quienes más lo necesitan.

Palabras clave: diseño legal, *Human-Centered Design*, acceso a la justicia, legislación.

ABSTRACT

This study analyzes the importance of legal design in transforming the legislative production of Peruvian Congress, highlighting its connection to fundamental rights such as access to public information and access to justice. It addresses the issue of the excessive complexity and inaccessibility of legal texts, which hinders the exercise of rights and undermines citizens' trust in public institutions.

Through the Human-Centered Design (HCD) methodology, which follows the phases of Listen, Create, and Deliver, the Law for the Modernization of the Peruvian Pension System (Law No. 32123) was selected as a case study. The resulting prototype, called "Hazla Simple" (Make it Simple), introduces new ways to present laws through frequently asked questions, summaries, and practical examples, aiming to reduce cognitive barriers and empower citizens to make informed legal decisions in their daily lives.

The findings reveal that redesigning laws from a human-centered perspective not only improves their navigation and comprehension but also strengthens the relationship between society and the State. The research concludes that legal design holds significant potential to modernize the Peruvian legal system, ensuring greater legal certainty and access to justice. Proposals such as "Hazla Simple" are not an end point, but rather the beginning of a necessary shift to bring the law closer to those who need it most.

Key words: legal design, Human-Centered Design, access to justice, legislation.

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo reflexiona sobre el nivel de importancia del diseño legal en la producción legislativa en el Perú, en especial en las normas emitidas por el Congreso de la República. Las leyes no deberían ser textos crípticos reservados únicamente para especialistas, sino instrumentos comprensibles que permitan a los ciudadanos conocer y ejercer sus derechos. Sin embargo, en la práctica, las normas legales suelen caracterizarse por su excesiva tecnicidad y falta de accesibilidad, lo que vulnera derechos fundamentales como el acceso a la información pública y la seguridad jurídica.

Para abordar este problema, se adoptó la metodología Human-Centered Design (HCD), que propone un enfoque en tres fases: Escuchar, Crear y Entregar. La investigación se basó en un caso práctico: la Ley de Modernización del Sistema Previsional Peruano (Ley No. 32123). A través de entrevistas profundas a ciudadanos, se identificaron las principales barreras que enfrentan al interactuar con una ley. Los resultados fueron certeros: las personas desean leyes que hablen su idioma, que ofrezcan claridad inmediata y les permitan ejercer sus derechos con certeza.

Como respuesta, se desarrolló el prototipo “Hazla Simple,” una propuesta que reimagina la presentación de las leyes para que sean navegables y visualmente amigables. Este prototipo incluye secciones de preguntas frecuentes, resúmenes en lenguaje cotidiano y ejemplos prácticos. Funcionalidades que buscan reducir las barreras de comprensión y potenciar la autonomía ciudadana al involucrarse con sus derechos fundamentales.

El trabajo concluye que el diseño legal tiene un potencial inmenso para modernizar los procesos normativos y mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía. Presentar las leyes de forma más accesible no solo facilita el acceso a la justicia, sino que también fortalece la seguridad jurídica y la confianza en las instituciones públicas. Se recomienda que el Congreso del Perú integre el diseño legal como parte de sus estrategias institucionales porque una norma que no se entiende, no se cumple; y una ley que no llega a las personas, es un Derecho que se queda a medio camino.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
RESUMEN EJECUTIVO	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ENTENDIENDO EL DISEÑO	3
1.1. Definición del diseño	3
1.2. Tipos de diseño	5
1.3. Superposición del diseño y la ciencia social del derecho	7
1.4. Pensamiento del diseño como estrategia de innovación	8
1.5. Actitudes del diseño	10
1.6. Diseño centrado en las personas o en el humano (DCP)	12
1.7. Algunos modelos para diseñar	13
1.7.1. Doble Diamante.....	13
1.7.2. Proceso ECE del <i>Human Centered Design</i>	14
CAPÍTULO II. EL DISEÑO LEGAL.....	15
2.1. Antecedentes al diseño legal.....	16
2.1.1. Lenguaje (Jurídico) Claro	16
2.1.2. Alfabetización legal.....	17
2.1.3. Visualizaciones legales	17
2.2. Definiendo el diseño legal	18
2.3. Propósito del diseño legal	21
2.4. Usuarios del diseño	23
2.5. Campos del diseño legal.....	23

2.6.	El proceso del diseño legal.....	25
2.7.	El diseñador legal.....	25
2.8.	Aplicaciones internacionales	27
2.8.1.	Italia	27
2.8.2.	Estados Unidos	28
2.8.3.	Colombia.....	29
CAPÍTULO III. ASPECTOS CONSTITUCIONALES EN EL DISEÑO LEGAL.....		31
3.1.	Principio de seguridad jurídica	31
3.2.	Derecho de acceso a la justicia.....	35
3.3.	Otros derechos constitucionales.....	37
CAPÍTULO IV. PROCESO DE EMISIÓN DE NORMAS DEL CONGRESO		38
CAPÍTULO V. EXPERIENCIA INTERNACIONAL LIMITADA		41
CAPÍTULO VI. PROYECTO EXPLORATORIO DE DISEÑO.....		43
6.1.	Diseño del proyecto	43
6.2.	Etapas del proyecto.....	44
6.2.1.	Escuchar o empatizar	44
6.2.2.	Crear o prototipar.....	48
6.2.3.	Entregar	53
CAPÍTULO VII. DISCUSIÓN		55
7.1.	Posibles beneficios del diseño legal en Perú.....	56
7.2.	Retos en la implementación del diseño legal en Perú	57
CONCLUSIONES.....		60
RECOMENDACIONES		62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		63
ANEXOS.....		69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Ejemplos de los algunos tipos de diseño.....	6
Tabla 2.	Actitudes del diseño según Margaret Hagan.....	10
Tabla 3.	Descripción de los pilares fundamentales del pensamiento del diseño.....	12
Tabla 4.	Proceso ECE del Human Centered Design.....	15
Tabla 5.	Definición de legal design en la literatura académica.....	19
Tabla 6.	Campos del diseño legal.....	23
Tabla 7.	Dimensiones del principio de seguridad jurídica.....	31
Tabla 8.	Elementos del derecho de acceso a la justicia según Richard Susskind.....	36
Tabla 9.	Dimensiones del derecho al acceso a la información pública según el TC.....	37
Tabla 10.	Proceso de Emisión de una Ley en el Perú.....	38
Tabla 11.	Metodología del Proyecto LEX-IS en la Formación de Leyes de Grecia.....	42
Tabla 12.	Lista de posibles retos de diseño.....	44
Tabla 13.	Herramientas de investigación a emplear.....	45
Tabla 14.	Hallazgos cualitativos de la encuesta profunda sobre la presentación de la Ley No. 32123.....	46
Tabla 15.	<i>Clusters</i> y Áreas de Oportunidad del proceso de investigación cualitativa.....	48
Tabla 16.	Matriz 2x2 de impacto y esfuerzo de las ideas de solución.....	50

Tabla 17.	
Resultados de la prueba de usabilidad del prototipo “Hazla Simple”	53
Tabla 18.	
Costos asociados a la implementación de “Hazla Simple”	54
Tabla 19.	
Tabla de riesgos iniciales y mitigación de la implementación de “Hazla Simple”	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	
Personas que usan paraguas mientras cruzan en la carretera.....	7
Figura 2.	
Relación entre el índice de diseño y el rendimiento financiero.....	9
Figura 3.	
Gráfica sobre la intersección de los pilares del diseño en <i>Design Thinking</i>	13
Figura 4.	
Modelo Doble Diamante del diseño.....	14
Figura 5.	
Conceptualization of the field of legal design.....	22
Figura 6.	
Selección de métodos de exploración del servicio de elaboración de política de privacidad.....	26
Figura 7.	
Data consolidada del análisis comparativo de la extensión del tamaño de las resoluciones judiciales en distintos países.....	29
Figura 8.	
Visualización del proyecto de ley sobre Convivencia Voluntaria en Grecia.....	42
Figura 9.	
Ideas de solución agrupadas en <i>clusters</i>	49
Figura 10.	
Ficha de Conceptualización.....	51
Figura 11.	
Prototipo final de baja fidelidad de “Hazla Simple”	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	
Definiciones de diseño según IA Collaborative.....	70
Anexo 2.	
Ejemplo de visualización de la conclusión de un contrato a través del mutuo acuerdo.....	71
Anexo 3.	
Primeras tres páginas del cómic <i>Third Planet Sci-Fi Superstore v. Pacifica Companies</i>	71
Anexo 4.	
Principales tratados internacionales que protegen el derecho al acceso a la información pública.....	72
Anexo 5.	
Esquema del proceso legislativo peruano.....	73
Anexo 6.	
Lo que sabemos y no sabemos del reto de diseño.....	76
Anexo 7.	
Principales <i>stakeholders</i> del reto de diseño.....	76
Anexo 8.	
Plantilla de entrevista profunda para un ciudadano.....	76
Anexo 9.	
Transcripciones de audios de entrevistas a ciudadanos.....	77
Anexo 10.	
Registro verbal de las encuestas.....	79
Anexo 11.	
Diagrama de afinidades de fase de Escuchar.....	80

INTRODUCCIÓN

El Derecho, como instrumento regulador de la convivencia social, debe evolucionar junto con las necesidades y realidades de la sociedad. Sin embargo, las normas han permanecido en un status quo de complejidad y tecnicismos excesivos que, en lugar de acercar el Derecho a la ciudadanía, han creado murallas. Esto ha generado un problema fundamental: las leyes no están diseñadas considerando a los ciudadanos como usuarios finales, lo que limita su capacidad para ejercer los derechos fundamentales de acceso a la justicia y acceso a la información pública.

El Congreso de la República es la entidad con la función legislativa por antonomasia. Sin embargo, suelen estar documentadas y redactadas. Esta situación no solo vulnera el derecho fundamental de acceso a la justicia, consagrado en la Constitución, sino que también afecta la seguridad jurídica de quienes buscan comprender y ejercer sus derechos.

Esta situación plantea un desafío crucial: ¿cómo podemos hacer que las leyes posicionen al centro de su diseño al ciudadano para que puedan asegurar el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales? Aquí es donde consideramos al diseño legal como el actor llamado a cambiar paradigmas. Por ello, la hipótesis que guía este trabajo es que el diseño legal tiene un enorme potencial transformador y puede ser altamente beneficioso en la producción legislativa del Congreso. Al aplicar principios de diseño centrado en las personas es posible crear leyes que los ciudadanos entiendan de manera más autónoma y puedan disfrutar plenamente sus derechos.

El objetivo principal de esta investigación es realizar una reflexión jurídica y práctica sobre la importancia del diseño legal en la emisión de normas del Congreso. Los objetivos específicos incluyen: (i) ofrecer una visión integral y actualizada del panorama del diseño legal, (ii) analizar cómo la complejidad y falta de accesibilidad de las normas legales pueden vulnerar derechos constitucionales, (iii) aplicar principios de diseño legal en la reestructuración de una norma seleccionada, y (iv) evaluar la implementación de iniciativas de diseño legal en el Congreso peruano.

Para lograr estos objetivos, se ha adoptado un enfoque cualitativo basado en la metodología Human-Centered Design (HCD), que comprende las etapas de Escuchar, Crear y Entregar. La investigación se centró en analizar una norma específica, la Ley de Modernización del Sistema Previsional Peruano (Ley N.º 32123), como caso de estudio representativo del contexto legislativo del Congreso.

Los aportes de esta investigación son tanto teóricos como prácticos. Desde una perspectiva teórica, el trabajo reflexiona académicamente sobre el campo del diseño legal y su impacto en los derechos fundamentales, un campo innovador pero poco explorado. Desde un punto de vista práctico, presenta un prototipo tangible denominado “Hazla Simple”, que propone una nueva manera de presentar las leyes emitidas por el Congreso.

Finalmente, este documento está estructurado en siete capítulos. El Capítulo 1 aborda los conceptos teóricos del diseño y su relación con el Derecho. El Capítulo 2 se enfoca en el diseño legal como disciplina emergente. El Capítulo 3 analiza los aspectos constitucionales impactados por el diseño legal. El Capítulo 4 describe el proceso de emisión de normas actual del Congreso del Perú. El Capítulo 5 explora experiencias internacionales de diseño legal. El Capítulo 6 presenta el camino seguido para el diseño de la solución. Finalmente, el Capítulo 7 discute los posibles beneficios y retos del diseño legal en Perú, concluyendo con recomendaciones para su implementación efectiva.

CUERPO DEL TRABAJO

CAPÍTULO I. ENTENDIENDO EL DISEÑO

1.1. Definición del diseño

El diseño es el poder humano de concebir, planificar, y hacer productos o servicios que sirven a los seres humanos en la realización de sus fines individuales y colectivos (Buchanan, 2001). Es decir, volver concreto lo abstracto a través de la construcción de productos o servicios que sirven a las necesidades de las personas.

Desde otra perspectiva, el diseñador y emprendedor español José Luis Antúnez, describe el diseño como “soluciones hermosas” (Antúnez, 2020). Desde su perspectiva, la belleza en el diseño no solo se refiere a la estética, sino que implica una combinación de satisfacción contemplativa —basada en la admiración y armonía— y utilidad práctica (no decorativa), lo que significa que un diseño debe cumplir una función específica y, al mismo tiempo, generar una experiencia positiva y visceral para el usuario.

Asimismo, el profesor Barry Katz, autor del libro *Make It New: A History of Silicon Valley Design*, destaca que mientras los ingenieros se enfocan en la funcionalidad técnica de los productos, el trabajo del diseñador se centra en hacerlos útiles y deseables para las personas (Katz & Maeda, 2015). Por ejemplo, un ingeniero puede garantizar que un botón en un control remoto active el televisor, pero el diseñador se encargará de que el control remoto sea ergonómico y se adapte a las necesidades y hábitos de quienes lo utilizan.

El diseño ha sido conceptualizado desde múltiples perspectivas, lo que demuestra su carácter interdisciplinario y su capacidad para adaptarse a diversas disciplinas y enfoques. Sin embargo, el desafío no radica en la falta de definiciones, sino en elegir una que sea adecuada al contexto y propósito del análisis. La empresa *IA Collaborative* compiló un gráfico que reúne aproximadamente diecisiete definiciones de diseño, categorizadas según el nivel de profundidad respecto de su significado (Ver Anexo 1). Este gráfico ilustra cómo el diseño puede entenderse como un proceso creativo, una estrategia de cambio o una forma de impactar el mundo (IA Collaborative, citado en Design Sojourn, 2011).

El profesor John Heskett, en su obra *Design: A Very Short Introduction*, define el diseño de forma lúdica como: “*Design is when designers design a design to produce a design*” (Heskett, 2005). Esta afirmación aparentemente redundante ilustra la flexibilidad del concepto, que puede ser entendido en cuatro instancias: (i) como un concepto general o política (sustantivo), (ii) como una actividad o acto de diseñar (verbo), (iii) como un plan o intención, y (iv) como

un resultado final o producto tangible. Con esta frase, Heskett evidencia cómo el diseño puede adaptarse a diferentes contextos y propósitos, ofreciendo un marco amplio para analizar su impacto.

Es esperable que el diseño tenga múltiples definiciones, ya que se extiende a través de numerosas disciplinas y actividades, generando múltiples tipologías como el diseño gráfico, diseño web, diseño de moda, diseño de interiores, diseño industrial y, más recientemente, el diseño legal. Esta transversalidad no sólo enriquece el campo, sino que también lo convierte en un eje clave para abordar asuntos complejos desde un enfoque novedoso.

En este contexto interdisciplinario, Donald Norman, reconocido experto en diseño, desarrolló un modelo que clasifica las respuestas humanas a los objetos y ambientes diseñados en los siguientes tres niveles (Berger 2010):

1. **El nivel visceral**, en el que respondemos principalmente a las apariencias y los aspectos visuales.
2. **El nivel de comportamiento**, en el que la usabilidad adquiere mayor importancia: ¿Nos sentimos cómodos utilizando este producto?, ¿Podemos "dominarlo"?, ¿Parece útil?
3. **El nivel reflexivo**, que se relaciona con cuestiones de identidad, autoestima y atractivo intelectual: ¿Quiero que me asocien con este producto?, ¿Me siento bien poseyéndolo?, ¿Puedo contar historias sobre él e impresionar a los demás?

En otras palabras, el primer nivel busca generar una respuesta como: “¡Guau! ¿Qué aspecto tan genial tiene eso?”. El segundo nivel apunta a una sensación de facilidad: “Oye, esto es fácil. Puedo hacerlo”. Finalmente, el tercer nivel provoca un deseo de compartir: “Deseo mostrar esto a mis amigos”. Un ejemplo muy interesante es la creación de los famosos *iPods* de Apple (2001), que no era un diseño perfecto. Presentaba varios problemas, como botones laterales incómodos y una batería que no podía ser reemplazada. Sin embargo, todas estas deficiencias quedaron en segundo plano porque el diseño se centró en los tres niveles antes descritos:

1. **El nivel visceral:** El dispositivo es atractivo.
2. **El nivel de comportamiento:** Ayuda a que las personas puedan gestionar su música.
3. **El nivel reflexivo:** Las personas desean ser parte del club de “pensadores diferentes” (marca distintiva de Apple Inc. por muchos años).

Este modelo no solo es aplicable al diseño de productos tecnológicos o de consumo, sino que también puede trasladarse al ámbito legal. Un ejemplo de la aplicación de estos tres niveles en

el diseño legal podría ser una guía interactiva para los derechos laborales de los ciudadanos. Si a este producto lo analizamos desde la óptica de los tres niveles tendríamos lo siguiente:

1. **El nivel visceral:** Diseñada con colores atractivos, gráficos dinámicos y una interfaz amigable, genera una impresión positiva y de confianza en los usuarios desde el primer contacto.
2. **El nivel del comportamiento:** La guía permite a los trabajadores buscar fácilmente información sobre sus derechos, calcular indemnizaciones o presentar reclamos mediante formularios automatizados.
3. **El nivel reflexivo:** Los usuarios se sienten empoderados al acceder a un recurso que les permite conocer y defender sus derechos de manera accesible, fomentando un vínculo positivo con el sistema legal.

Finalmente, para ejemplificar el pensamiento crítico y creativo que debe tener un diseñador consideremos la siguiente metáfora:

- Pregunta: "¿Cuántos diseñadores hacen falta para cambiar un foco?"
- Respuesta: "*¿Tiene que ser un foco?*"

Este planteamiento aparentemente simple refleja la esencia del diseño, que no se limita a resolver cuestiones de manera convencional, sino que busca redefinir las preguntas iniciales para encontrar soluciones innovadoras. En el ámbito del diseño legal, esta mentalidad invita a replantear los enfoques tradicionales en la creación de artefactos; es decir, objetos construidos o moldeados por el ser humano para lograr un fin específico, y servicios legales. La intención es cuestionar si las soluciones existentes son realmente las más efectivas o si deben ser rediseñadas desde su concepción.

1.2. Tipos de diseño

El diseño se manifiesta en diversas especialidades que responden a las necesidades específicas de diferentes contextos. Cada tipo de diseño tiene un enfoque particular, pero todos comparten el objetivo de optimizar la funcionalidad, la estética y la experiencia del usuario. A continuación, en la Tabla 1 se presenta una clasificación de algunos tipos de diseño, describiendo sus características fundamentales y ejemplos representativos que ilustran su aplicación en la vida cotidiana y en los entornos profesionales.

Tabla 1*Ejemplos de algunos tipos de diseño*

Tipo de Diseño	Descripción	Ejemplo
Diseño Gráfico	Aplicación de principios de diseño para la creación y comunicación de información visualmente efectiva, atractiva y funcional.	Pósteres, logotipos, identidades corporativas, material publicitario.
Diseño Industrial	Desarrollo de objetos físicos que combinan funcionalidad, estética y ergonomía para satisfacer necesidades humanas y mejorar la interacción con el entorno.	Sillas, mesas, Sillas, mesas, electrodomésticos, dispositivos móviles (hardware).
Diseño de Interacciones (“UI”)	Diseño enfocado en el desarrollo de software e interfaces digitales, priorizando la usabilidad y experiencia intuitiva.	Interfaces de sistemas operativos como iOS, Windows, y aplicaciones móviles o de escritorio.
Diseño de Servicios y Experiencias	“La actividad de planificar y organizar los recursos de una empresa (personas, accesorios y procesos) para mejorar directamente la experiencia del empleado e indirectamente, la experiencia del cliente”. (traducción propia) (Gibbons, 2017).	Se ve aplicado en bancos digitales, operadoras de telecomunicaciones, o servicios de atención al cliente.
Diseño de Interiores	Configuración y decoración del interior de un espacio físico para garantizar funcionalidad, estética y un ambiente saludable.	Diseños de interiores en casas, oficinas, hospitales, entre otros espacios funcionales.

Nota. Elaboración propia con base en Gibbons (2017)

Como se puede notar, existe una tipología variada, cada tipo orientado a abordar necesidades particulares dentro de sus contextos específicos. No obstante, todos ellos comparten un factor común: la inspiración en las demandas de los usuarios. Estas disciplinas brindan soluciones tanto funcionales como estéticas que satisfacen las expectativas y retos de las personas.

En este contexto, el diseño puede incorporar metodologías de distintas áreas, desde la claridad estética del diseño gráfico hasta la optimización de la experiencia en el diseño de interacciones y combinarlas. Así, se podrá utilizar las técnicas del diseño gráfico para el logo de una firma legal y el diseño de servicios para crear una experiencia de consumo única para los clientes de esta. Cada una de las disciplinas ofrece recursos que contribuyen a repensar los retos sociales que podamos enfrentar.

1.3. Superposición del diseño y la ciencia social del derecho

El vínculo que existe entre el diseño y las ciencias sociales es bastante dinámico. Nos permite entender cómo las interacciones humanas y los contextos culturales moldean, y a su vez son moldeados, por el entorno diseñado. Existe una especie de bucle entre la sociedad y el diseño (cultura). Por ejemplo, al observar una foto como la Figura 1, podemos notar que se trata de un país con aglomeración de personas, donde utilizan paraguas (casi todas las personas) y que los autobuses circulan por el carril derecho. Probablemente sea un país asiático.

Figura 1

Personas que usan paraguas mientras cruzan en la carretera



Nota. Block A (2017). Unsplash

Para comprender esta superposición con mayor profundidad, debemos observar nuestro entorno a través de cuatro gafas o conceptos distintos: (i) relaciones plásticas, (ii) hábitos, (iii) modelo mental y (iv) cultura material (). El primer concepto se refiere a la flexibilidad que

tiene la sociedad para moldearse al diseño y cómo un diseño puede moldear a la sociedad. Por ejemplo, las legislaciones sobre espacios públicos en París regulan terrazas y mobiliarios urbanos. Estas leyes buscan crear una estética uniforme para reforzar el sentido de comunidad, pero, a la vez, son parte de la cultura local, como la importancia de un café al aire libre en la vida de un parisino. Cuando la cultura local cambie, probablemente los diseños de las terrazas también muten y la regulación junto con ellas.

El segundo concepto de hábitos es el punto de conexión entre las decisiones del individuo y las decisiones colectivas, donde el comportamiento individual está condicionado a un marco colectivo. Por ejemplo, las políticas de vestimenta de una empresa reflejan y refuerzan expectativas sociales, moldeando la percepción cultural de lo que se considera "profesional y apropiado". La forma en que uno desea vestirse se ve restringida o conflictuada por lo que la colectividad determina como diseño adecuado (materializado en una política).

Por su parte, el modelo mental describe aquellas prácticas que se consolidan o impregnan en el cerebro por la práctica recurrente e inconsciente. Las normativas de señalización vial, como la obligatoriedad de pasos de cebra o señales de alto, son diseñadas a partir de una internalización de comportamiento automático en los ciudadanos. Por último, la cultura material traduce un objeto específico en un baúl de significados que nos permiten entender quién es una sociedad. Un caso emblemático es cuando observamos las sillas en un contexto empresarial, pues podrían reflejar roles de poder dependiendo de su tamaño o sofisticación.

Así, concluimos que una ciencia social como el Derecho puede ser estudiada desde distintos conceptos de interrelación con el diseño. Un cuerpo normativo puede convertirse en un artefacto o diseño (cultura material) de transformación cultural o social. Sin embargo, con el tiempo, también puede volverse parte de un modelo mental de la sociedad (normas de tránsito). Es más, una norma puede ser un diseño moldeado por la sociedad (relación plástica) porque esta cambia constantemente, y a su vez, la sociedad puede ser moldeada a partir de una ley.

1.4. Pensamiento del diseño como estrategia de innovación

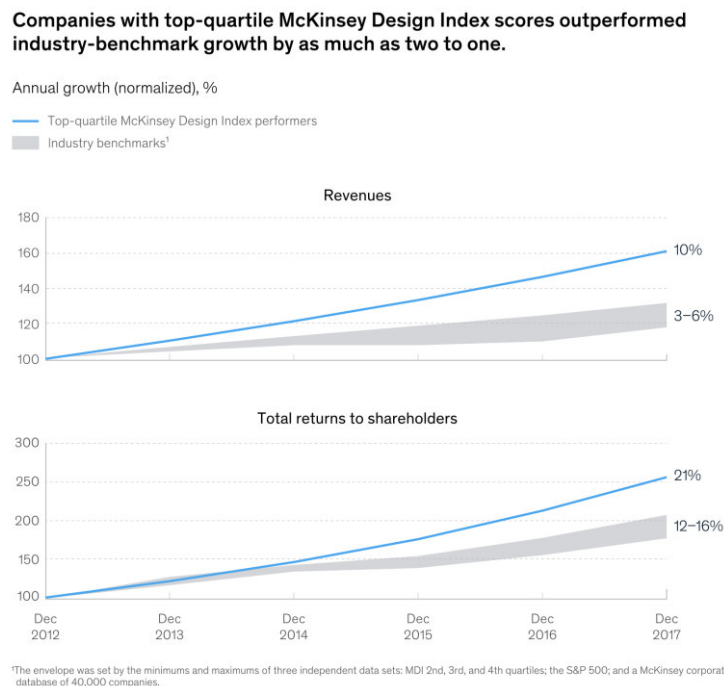
El pensamiento del diseño se refiere a los principios y procesos desarrollados por los diseñadores que pueden ser adaptados y aplicados en diferentes disciplinas, incluyendo el derecho, para resolver problemas complejos. En esencia, se trata de abstraer los conceptos y metodologías propias del diseño y trasladarlos a otros campos del conocimiento, donde pueden

generar soluciones ágiles. Pero ¿por qué los abogados deberían considerar esta aproximación para sus productos, servicios o sistemas?

La respuesta radica en el impacto comprobado del diseño en otras industrias. Según un estudio de McKinsey & Company titulado *The Business Value of Design* (2018), las empresas que integran estratégicamente el diseño en sus operaciones han superado a sus competidores de manera significativa en términos de crecimiento de ingresos y retorno total para los accionistas. Como se aprecia en la Figura 2, las organizaciones con los puntajes más altos en el Índice de Diseño de McKinsey registraron un rendimiento financiero significativamente superior, destacando cómo el diseño puede ser un factor diferenciador clave en la estrategia empresarial. A pesar de ello, ninguna de las que lideran el ranking pertenecen a la industria de servicios legales, lo que deja en evidencia un área de oportunidad importante.

Figura 2.

Relación entre el índice de diseño y el rendimiento financiero.



Nota. (McKinsey & Company, 2018)

Ahora bien, el pensamiento del diseño no solo está presente en el sector privado. El Lab OPM, ubicado en la Oficina de Gestión de Personal de los Estados Unidos (OPM), se configura como un espacio práctico que fomenta la innovación en procesos legales a través del diseño. Este enfoque combina elementos de diseño, estrategia e investigación cualitativa con el objetivo de abordar las causas raíz de los problemas en lugar de limitarse a tratar sus síntomas.

Uno de sus emprendimientos más exitosos fue el replanteo de las adquisiciones federales. El reto principal fue que no existía orden en los procesos, por lo que se traducía en una burocracia innecesaria. Sin embargo, el Lab OPM no dudó en emplear el pensamiento del diseño para clarificar los requisitos de los proveedores, mejorar la política de adquisiciones y prever necesidades a largo plazo. Estas mejoras no solo han optimizado la gestión de los procesos, sino que también han fortalecido las relaciones con los usuarios y *stakeholders* clave, consolidando un modelo de adquisiciones más eficiente.

Los proyectos realizados con agencias federales destacan por su enfoque empírico. En el caso del sector de adquisiciones, el Lab OPM ha trabajado directamente con equipos interdisciplinarios para rediseñar procesos complejos, simplificando políticas y procedimientos. Este trabajo ha resultado en la creación de soluciones que no solo han optimizado los tiempos y costos, sino que también han mejorado la experiencia en todas las etapas del ciclo de adquisiciones. Este ejemplo demuestra cómo esta disciplina también puede transformar áreas del sector público.

La metodología implementada por el Lab OPM se estructura en tres pilares fundamentales: enseñar, liderar y hacer. A través de programas de formación en aula y proyectos prácticos, los empleados federales desarrollaron habilidades esenciales como el pensamiento estratégico, la resolución colaborativa y el análisis de datos. Estas iniciativas no solo capacitaron a los empleados en técnicas de diseño, sino que también los empoderaron para integrarlas en su trabajo cotidiano, contribuyendo a mejorar los servicios que entregan. Hasta la fecha, más de 1,500 empleados federales han participado en talleres personalizados diseñados para superar obstáculos y fomentar la creatividad (Federal Acquisition Institute, s.f.).

1.5. Actitudes del diseño

El diseño no solo es una disciplina técnica, sino también involucra un modelo mental. Las actitudes que un diseñador adopta frente a un reto son cruciales para alcanzar resultados realmente innovadores. Estas actitudes se basan en principios que guían su pensamiento y acción, permitiendo abordar desafíos complejos de manera creativa. Según el libro virtual *Law by Design* de la autora Margaret Hagan, las principales actitudes que definen a un diseñador son las siguientes:

Tabla 2

Actitudes del diseño según Margaret Hagan

Actitud del Diseño	Descripción
Centrar el trabajo alrededor del usuario	Priorizar las necesidades, comportamientos y experiencias de las personas para quienes se diseña, asegurando que las soluciones sean relevantes y funcionales.
Construir artefactos para aprender	Utilizar herramientas simples como dibujos, prototipos de cartón o papel para experimentar, explorar ideas y facilitar la comunicación en el proceso.
Aprovechar los recursos limitados	Convertir restricciones en oportunidades para innovar, maximizando el impacto con los recursos disponibles.
Ser visual	Emplear esquemas y representaciones gráficas para transmitir ideas de manera clara, facilitando la comprensión y colaboración.
Trabajar en equipos interdisciplinarios	Incluir perspectivas diversas (psicólogos, etnógrafos, sociólogos, etc.) para enriquecer el proceso creativo y abordar problemas desde múltiples ángulos.
Prototipar para aprender	Crear prototipos como herramientas de experimentación, probando y refinando ideas rápidamente antes de su implementación a gran escala.
Tener una mentalidad de principiante	Abordar los retos con curiosidad, apertura y disposición para explorar nuevas posibilidades, dejando de lado prejuicios o suposiciones previas.
Pausar la viabilidad	Explorar ideas sin estar inicialmente restringido por preocupaciones sobre factibilidad, permitiendo la creación de soluciones innovadoras y disruptivas.

Nota. Elaboración propia con base en Hagan (s.f.)

Las características mencionadas constituyen los fundamentos que deben guiar cualquier proceso de diseño, como el normativo. Al llevar a cabo el rediseño de las normativas, es importante incorporar la mayoría de estas perspectivas. Desde ser visual y la colaboración entre disciplinas hasta la disposición a experimentar y aprender de los errores, estas cualidades garantizan que el diseño legal sea adaptable a contextos diferentes.

1.6. Diseño centrado en las personas o en el humano (DCP)

Es un marco de referencia (*framework*) que se traduce en un conjunto de herramientas y prácticas de trabajo ágil que buscan escuchar a la gente para crear soluciones realmente innovadoras. Estas soluciones deben dar respuesta a esas necesidades identificadas y luego entregar dicha propuesta a los usuarios de forma sostenible financiera y socialmente.

El DCP o diseño centrado en la personas debe ser visto como un paraguas que tiene el siguiente conjunto de aproximaciones, palancas o estrategias que se utilizan como apoyo:

- Design Thinking: implica pensar como diseñador para resolver problemas utilizando la empatía, la creatividad y la iteración (Brown, 2009)
- Diseño de experiencias de usuario: Busca mejorar la interacción entre usuarios y productos, enfocándose en facilidad de uso y satisfacción emocional (Garrett, 2010)
- Diseño de servicios: Planifica recursos y procesos para mejorar la calidad y experiencia del cliente en la interacción con un servicio (Stickdorn & Schneider, 2010)

Para lograr un diseño adecuado, este marco de referencia exige el cumplimiento de tres condiciones o lupas: (i) la deseabilidad, (ii) la factibilidad tecnológica y (iii) la viabilidad financiera. Esta intersección nos ayuda a desarrollar soluciones que no sólo sean deseables, sino también técnicamente realizables y económicamente sostenibles. La siguiente Tabla 3 detalla estos principios:

Tabla 3

Descripción de los pilares fundamentales del pensamiento del diseño

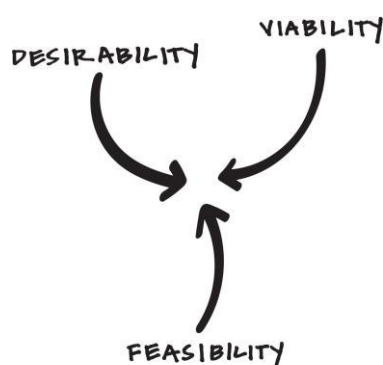
Deseabilidad	La deseabilidad es examinar las necesidades, los sueños y los comportamientos de las personas que se verán beneficiadas por las soluciones. Se pretende escuchar y entender lo que estas personas desean
Factibilidad Tecnológica	La factibilidad tecnológica asegura que las soluciones diseñadas puedan implementarse utilizando tecnologías actuales o desarrollables en un plazo razonable. Este aspecto implica evaluar la capacidad tecnológica de producir y sostener las ideas propuestas.
Viabilidad comercial y financiera	El diseño también debe alinearse con los objetivos financieros y las restricciones económicas de una organización. Esto significa desarrollar soluciones que sean rentables, escalables y que aporten valor al negocio.

Nota. Elaboración propia con base en Guenther (2012)

La intersección de estos tres elementos permite a los diseñadores equilibrar y armonizar las demandas de los usuarios, las posibilidades tecnológicas y las realidades financieras. Este enfoque nos permite encontrar soluciones completas y efectivas que sean sostenibles en el tiempo. La siguiente gráfica resume la intersección expuesta en esta sección:

Figura 3

Gráfica sobre la intersección de los pilares del diseño en Design Thinking



Nota. Brown (2009)

1.7. Algunos modelos para diseñar

1.7.1. Doble Diamante

Uno de los modelos más reconocidos en el ámbito del diseño es el denominado Doble Diamante, desarrollado por el Design Council del Reino Unido. Este modelo propone un abordaje basado en cuatro fases, que permite desestructurar cualquier desafío en una dinámica resolutoria eficiente (Design Council, s.f.).

La primera fase, conocida como **entendimiento y empatía (descubrir)**, se centra en comprender profundamente las necesidades del ciudadano y el contexto de la situación a resolver. En esta etapa, se recopilan datos mediante técnicas de investigación cualitativa, como entrevistas, observaciones y análisis de comportamientos. El objetivo es ponerse en el lugar del individuo para identificar los retos reales y sus deseos profundos.

La segunda fase, llamada **síntesis (definir)**, consiste en organizar y analizar los hallazgos de la etapa anterior para definir claramente el área de oportunidad. Esta definición es esencial, ya que guía el resto del proceso de diseño. La síntesis implica identificar patrones, agrupar información relevante y establecer un enfoque claro para abordar los desafíos planteados.

En la tercera fase, conocida como **ideación (desarrollar)**, se generan ideas innovadoras para

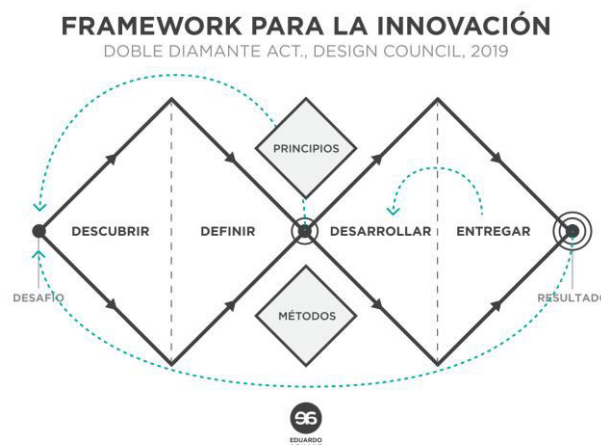
abordar las necesidades identificadas en la etapa anterior. Este proceso involucra técnicas como lluvia de ideas y la exploración de múltiples perspectivas. El objetivo es encontrar soluciones creativas que sean viables, funcionales y deseables.

Finalmente, la fase de **prototipado (entregar)** y evaluación busca construir representaciones tangibles de las ideas seleccionadas, conocidas como prototipos. Estos pueden ser versiones mínimas y rápidas, diseñadas para aprender de manera económica y efectiva. Los prototipos se prueban con interesados reales para obtener retroalimentación inmediata, lo que permite iterar y perfeccionar las soluciones antes de su implementación final.

La siguiente gráfica ilustra las cuatro fases del modelo Doble Diamante, resaltando la convergencia y divergencia que ocurre durante todo el proceso de diseño:

Figura 4

Modelo Doble Diamante del diseño



Nota. Aguayo, (s.f.)

Es importante destacar que el modelo del Doble Diamante no debe interpretarse como un proceso lineal y rígido, sino como un conjunto de fases desestructuradas que forman un bucle continuo. Este enfoque iterativo hace posible que los diseñadores regresen a fases anteriores para redefinir el reto o ajustar los enfoques a medida que se obtienen nuevos aprendizajes. Esta naturaleza cíclica del modelo lo hace especialmente valioso en contextos como el diseño legal, donde las iniciativas pueden requerir revisiones dinámicas basadas en circunstancias reales.

1.7.2. Proceso ECE del *Human Centered Design*

Este modelo se originó en los laboratorios de la consultora en diseño IDEO en los años 90. Se organiza en tres fases conocidas como "fases ECE": Escuchar, Crear y Entregar, cada uno con

objetivos específicos que guían a los equipos de diseño desde el entendimiento del problema inicial hasta la implementación final. El proceso se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 4

Proceso ECE del Human Centered Design

Proceso	Descripción
Escuchar	En esta fase, se recopilan historias, anécdotas y elementos de inspiración directamente de los usuarios. El objetivo es entender sus necesidades, motivaciones y contextos de manera empática. Para lograrlo, se emplean técnicas como entrevistas o etnográficas ágiles. La preparación consiste en definir el reto inicial, averiguar lo que ya se conoce, identificar stakeholders y elegir los métodos para la recolección de datos.
Crear	Una vez recopilada la información, se organiza y analiza para transformarla en oportunidades de diseño y en soluciones preliminares. Esta fase implica actividades como la construcción de mapas de empatía, diagramas de afinidad y la ideación. Aquí es donde se generan prototipos iniciales, concebidos como representaciones tangibles de las ideas para probar y refinar conceptos. La creatividad y el pensamiento crítico son fundamentales para procurar que las soluciones respondan a las necesidades identificadas.
Entregar	Supone la implementación de las soluciones diseñadas. Desarrollar modelos financieros que analicen ingresos y costos, evaluar las capacidades organizacionales necesarias y planificar la ejecución. Es el momento de trasladar las ideas del papel a la práctica, garantizando su viabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Nota. Elaboración propia

En conjunto, el proceso ECE del HCD no solo permite diseñar soluciones orientadas a las personas, sino que también fomenta una cultura de empatía, creatividad e iteración constante. Este enfoque garantiza que los resultados sean culturalmente relevantes, financieramente sostenibles y técnicamente factibles.

CAPÍTULO II. EL DISEÑO LEGAL

El diseño legal, conocido como *legal design*, es una disciplina emergente que propone un enfoque basado en el diseño para fomentar la innovación en el Derecho. A pesar de su creciente implementación en distintos países, el diseño legal aún presenta un marco teórico limitado. Esta poca literatura académica no solo evidencia la innovación inherente a esta disciplina, sino

que también subraya la necesidad de establecer un marco conceptual que defina de manera precisa qué se entiende por diseño legal y qué valor puede generar en el Derecho (Rossi, 2019).

En este contexto, el diseño legal va más allá de la mera incorporación de herramientas visuales o la simplificación de textos; representa un cambio de paradigma en la forma en que se concibe el Derecho. Este enfoque se fundamenta en principios del diseño centrado en el ser humano, con el objetivo de desarrollar soluciones legales que sean no solo técnicamente correctas, sino también útiles para los usuarios finales. La naturaleza innovadora de este enfoque lo establece como una disciplina en constante evolución, lo que brinda un espacio propicio para la experimentación y el desarrollo de nuevas prácticas.

Esta sección se centra en analizar los antecedentes del diseño legal, los campos de acción y el rol del diseñador legal. De igual manera, la sección termina comentando algunas aplicaciones.

2.1. Antecedentes al diseño legal

2.1.1. Lenguaje (Jurídico) Claro

Una de las primeras aproximaciones del movimiento del diseño legal es el Lenguaje Claro, también conocido como Lenguaje Plano o Simple. Este tema es tan amplio y relevante que bien podría ser objeto de un texto académico completo. Su importancia radica en mejorar la comunicación de documentos de tal forma que su escritura, estructura y diseño sea tan claro que el lector pueda (i) encontrar lo que busca, (ii) entender lo que encuentra y (iii) usar la información (ISO, 2023). La existencia de un estándar internacional dedicado al lenguaje claro, la ISO 24495-1:2023, evidencia la magnitud y profundidad de este movimiento. Esta norma establece que un texto en lenguaje claro debe ser **relevante, utilizable, entendible y visible**, pilares que aseguran que cualquier persona pueda comprender y aplicar la información de manera efectiva. Este campo no es solo aplicable a la redacción técnica de textos académicos, sino también en la redacción legislativa, médica, administrativa, etc.

Por su parte, el lenguaje jurídico claro busca transformar textos legales extensos y técnicos en documentos accesibles y estructurados, lo que reduce el esfuerzo cognitivo del lector. Más allá de simplificar palabras, este enfoque requiere organizar la información de manera relevante y funcional para que los ciudadanos puedan tomar decisiones informadas. Como campo de estudio interdisciplinario, el lenguaje jurídico claro aborda tanto textos orales como escritos del ámbito judicial, legislativo y administrativo, promoviendo criterios de claridad en los niveles sintáctico, semántico y pragmático del español (Poblete, 2019). Un texto que utiliza este enfoque incluye un estilo directo y sencillo.

El Perú no es ajeno a este fenómeno mundial, pues ha comenzado a incorporar iniciativas relacionadas con el uso del lenguaje claro en el ámbito jurídico. Desde el sector público, el Poder Judicial elaboró el “Manual judicial de lenguaje claro y accesible a los ciudadanos”, con el propósito de hacer más comprensibles las comunicaciones judiciales y garantizar un mejor acceso a la justicia (Poder Judicial, 2014). Por su parte, en el ámbito privado, la existencia de instituciones como la Escuela Peruana de Lenguaje Claro y la Asociación de Correctores de Textos del Perú (ASCOT) mantiene vigente la importancia del lenguaje jurídico claro, a través de eventos que la dan a conocer.

2.1.2. Alfabetización legal

La alfabetización legal va más allá de la mera comprensión de los documentos jurídicos; implica la habilidad de interpretar el sentido práctico de la información legal y tomar decisiones fundamentadas en ella. Aunque se han expresado críticas sobre la posibilidad de educar a las personas para que desarrollen una mayor conciencia sobre temas legales (Oehler & Wendt, 2017), es fundamental reconocer que, así como la alfabetización en un idioma escrito permite a los individuos influir en su entorno, la alfabetización legal los habilita a ser participantes activos en la sociedad y comprender cómo actuar en contextos jurídicos (Zariski, 2014). Esto incluye, por ejemplo, tener seguridad jurídica al firmar un contrato o al ejercer un derecho.

Una definición relevante de alfabetización legal, según McGinnis & Ching (1993) es “la capacidad de comprender las palabras usadas en un contexto legal, deducir conclusiones de ellas y luego utilizar dichas conclusiones para emprender una acción” (traducción propia). Esta definición, como menciona Rossi, enfatiza la naturaleza dual de la alfabetización: no se limita únicamente a entender información legal, sino que también implica aplicarla en situaciones concretas (Rossi, 2019). Esto sugiere que la información jurídica no debe considerarse como un conjunto de datos complejos que las personas deban interpretar, sino que debe garantizar el acceso a la justicia y la seguridad jurídica.

2.1.3. Visualizaciones legales

Otra de las primeras aproximaciones a lo que hoy conocemos como diseño legal son las visualizaciones legales; es decir, la incursión de visuales para explicar el Derecho. La combinación de lenguaje claro y elementos visuales coadyuvan a la comprensión de esta ciencia social. Para Berger-Walliser, Barton y Haapio (2017), el diseño legal es parte de la evolución natural de las visualizaciones en los textos jurídicos.

Según Rossi, el movimiento de *Rechtsvisualisierung*, o “visualización del Derecho”, que surgió en los países de habla alemana a principios de la década del 2000, se convirtió en pionero en la formalización del uso de visualizaciones dentro del ámbito jurídico (Rossi, 2019). En su obra, la académica Brunshwig sistematizó las normas del Código Civil Suizo mediante ilustraciones de estilo cómic (ver Anexo 2). Este paradigma representó un avance relevante al proponer que las imágenes legales respalden el eventual ejercicio de derechos, y por ende, el acceso a la justicia. Con este trabajo, Brunshwig estableció los fundamentos base para una disciplina enfocada en la interpretación de imágenes legales. Lo que hoy en día denominamos diseñador legal (ver sección 2.8).

La inclusión de visualizaciones en los textos jurídicos ha demostrado ofrecer ventajas significativas, como el apoyo en el proceso de aprendizaje, la facilitación del razonamiento y la mejora en la retención de información (Eppler & Burkhard, 2004). Estas herramientas no solo contribuyen a reducir la complejidad innecesaria en los documentos legales, sino que también ayudan a mitigar la sobrecarga informativa.

En ese sentido, el diseño legal no solo optimiza la presentación de la información jurídica, sino que también empodera a los usuarios para comprender y aplicar la ley en su vida diaria. Es decir, para que acceda a la justicia. Este fenómeno representa un cambio paradigmático en la práctica jurídica, transitando de un enfoque exclusivamente textual a uno que integra medios visuales.

2.2. Definiendo el diseño legal

Luego de los antecedentes del lenguaje claro y las visualizaciones legales, la evolución de esta corriente culminó (o quizá continúe) con la llegada de la disciplina del *legal design* o diseño legal. Para explicar mejor este paradigma debemos concebirla como una moneda con dos caras, donde cada una representa un componente esencial. Por un lado, el componente *design* incorpora los principios del diseño centrado en el humano para aplicarlos al ámbito legal. Esto implica la creación de productos, servicios o sistemas legales creativos y efectivos que respondan a necesidades de los usuarios.

Por otro lado, la cara “legal” proviene del Derecho Proactivo, una rama del derecho que surgió en los países nórdicos durante la década de los 90. Este enfoque redefine el papel del abogado, transformándolo en un actor estratégico que puede generar ventajas competitivas para organizaciones como empresas, firmas legales o instituciones públicas como el Congreso. El Derecho Proactivo se centra en anticiparse a las necesidades legales, alejándose de una postura

meramente reactiva o preventiva. Su objetivo es construir artefactos legales, como contratos o normas, que no solo prevengan conflictos, sino que también promuevan el derecho al acceso a la justicia o la seguridad jurídica.

Helena Haapio describe esta visión del Derecho Proactivo utilizando una analogía con la medicina. Según la autora, existen dos enfoques que contribuyen a una vida saludable y que pueden trasladarse al ámbito jurídico. El primero de ellos es el preventivo, que busca evitar riesgos mediante acciones anticipadas, como sucede con las vacunas en medicina. En términos legales, esto se traduce en proteger a las empresas o instituciones públicas contra posibles conflictos, mediante la implementación de cláusulas normativas que anticipen riesgos futuros. El segundo enfoque es el proactivo, que implica promover prácticas que generen beneficios sostenibles, como sucede con la alimentación saludable o el deporte en la medicina. En este contexto, Haapio señala que el Derecho Proactivo busca “incorporar el conocimiento y las habilidades legales en la estrategia de clientes y en las acciones de todos los días para fomentar el éxito de la organización, asegurando resultados y equilibrando riesgos y beneficios” (Haapio et al, 2016). Este enfoque posiciona al derecho como un instrumento de control capaz de ser fuente de ventaja competitiva.

La integración del diseño centrado en las personas y el Derecho Proactivo posiciona al diseño legal como una disciplina emergente que redefine la manera en que el sistema jurídico interactúa con la sociedad. Como disciplina, desarrolla su propio cuerpo teórico, prácticas y herramientas en base al DCP y el Derecho Proactivo.

De igual manera, a lo largo de los años, diferentes autores también han contribuido al desarrollo teórico de este concepto. La Tabla 5, elaborada por Xiaoyu Ji (2019), recopila algunas de las definiciones clave del *legal design* presentes en la literatura, destacando aspectos como:

Tabla 5

Definición de legal design en la literatura académica

Tipo	Fecha de publicación (cronológicamente)	Definición de legal design
Libro <i>online</i>	Hagan, 2016	El diseño legal es la aplicación del diseño centrado en el humano al campo del derecho para hacer los sistemas legales y los servicios más centrados en las personas, utilizables y satisfactorios.

Tesis
doctoral

Passera, 2017, p.37

El diseño legal comparte varios supuestos básicos con la metodología de resolución de problemas del pensamiento de diseño, tales como:

- Enfoque centrado en el usuario como punto de partida para la resolución de problemas;
- Colaboración multidisciplinaria como el camino para lograr innovaciones significativas;
- Comunicación visual como herramienta para clarificar, modelar y comunicar ideas complejas; y
- Prototipado como medio para aprender y captar el conocimiento de los usuarios.

El principio fundamental del diseño legal es centrar las soluciones en las necesidades de los usuarios; de ello se desprende que la calidad de los documentos legales, servicios y procesos también debe evaluarse en términos de usabilidad y experiencia del usuario.

Artículo de
revista

Berger-Wallise,
Barton & Haapio,
2017, p.350

El diseño legal va más allá de la visualización. Aunque incluye el uso de herramientas de comunicación gráfica, no se limita al diseño de documentos o la visualización. Más bien, combina el pensamiento legal y de diseño. Incluye el uso de métodos y herramientas de diseño más allá de los gráficos con fines legales.

El diseño legal se centra en la forma en que las herramientas visuales se crean y se utilizan eficazmente en una transacción legal o en la redacción legislativa. Examinar esta dinámica puede profundizar nuestra comprensión de la información transmitida.

Artículo de revista	Hagan, 2018, p.207	El diseño legal toma prestado del enfoque de investigación participativa de las ciencias sociales. Implica que los investigadores trabajen junto a las personas que están estudiando o en el contexto que quieren entender. Los investigadores y las partes interesadas colaboran de manera crítica para entender cómo funcionan actualmente los sistemas sociales y legales y describir sus efectos.
Actas de conferencias	Rossi & Haapio, 2019, p.1	El diseño legal es un enfoque interdisciplinario para aplicar el diseño centrado en el ser humano para prevenir o resolver problemas legales. Da prioridad al punto de vista de los usuarios del derecho, no solo abogados y jueces, sino también ciudadanos, consumidores, empresas, etc.
Artículo de revista	Perry-Kessaris, 2019, p.2	El diseño legal es un campo naciente de pensamiento y práctica, cuyos contornos y contenido son emergentes y disputados. Sin embargo, las prácticas existentes de diseño legal demuestran su interés compartido en la cuestión de lo que el diseño puede hacer por el derecho.

Nota. Traducción propia con base a Xiaoyu Ji (2019)

No obstante, para los fines de este proyecto, es necesario posicionar el diseño legal como una disciplina que une el potencial del diseño con el Derecho Proactivo. Es decir, se busca desarrollar soluciones que sean proactivas y preventivas, orientadas a satisfacer el acceso a la justicia, la seguridad jurídica y el acceso a la información pública.

2.3. Propósito del diseño legal

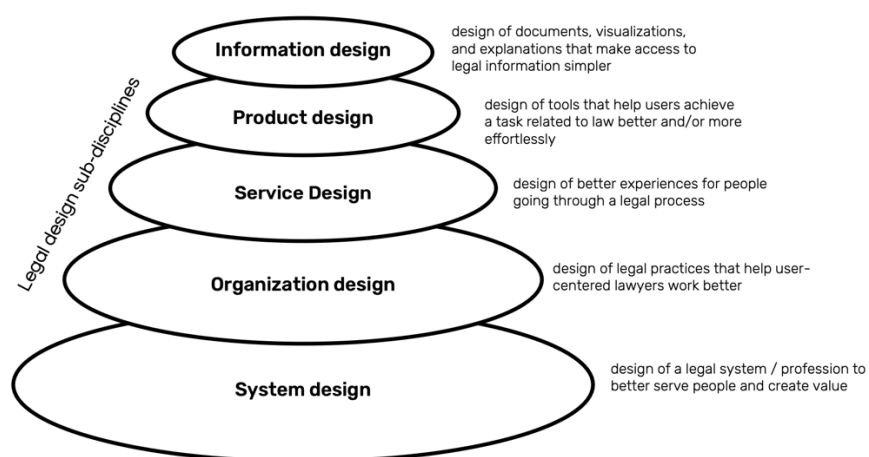
El diseño legal integra los principios del diseño centrado en las personas con la práctica jurídica, buscando mejorar la comprensión, la interacción y el acceso a los sistemas legales. Su propósito no se limita únicamente a clarificar los documentos jurídicos, sino también a garantizar derechos constitucionales. Según Hagan, el diseño legal se define como “la aplicación del diseño centrado en el ser humano al mundo del derecho, para hacer que los

sistemas y servicios legales sean más humanos, usables y satisfactorios” (traducción propia, Hagan, s.f.). Este enfoque pone al actor final como el núcleo del proceso, promoviendo una interacción más segura con el sistema jurídico, un acceso efectivo a la justicia y una comprensión más precisa de las normas que rigen la vida social.

La amplitud del diseño legal se visualiza en el gráfico denominado *Conceptualization of the Field of Legal Design*, el cual organiza esta disciplina en cinco niveles clave: diseño de información, diseño de productos, diseño de servicios, diseño organizacional y diseño de sistemas legales. Estas subdisciplinas abordan desde la creación de herramientas visuales y documentos más claros hasta la reestructuración de procesos organizacionales y sistemas jurídicos completos. Este marco conceptual demuestra cómo el diseño legal puede abarcar diferentes niveles de intervención, adaptándose a las necesidades específicas de cada contexto. Como se aprecia en la Figura 5, podemos optar por iniciar un proceso de diseño de información, de un producto (o artefacto) como sería un contrato o una norma, de un servicio legal como sería la obtención de una licencia de funcionamiento, una organización como sería las prácticas para una cultura de cambio e innovación, y de sistemas como sería una nueva corte 100% digital.

Figura 5

Conceptualization of the field of legal design



Nota. Elaborado por Ji (2019) con base en Hagan, n.d.

En ese sentido, el diseño legal conceptualiza a una norma legal desde distintos niveles. Por ejemplo, al aplicar técnicas de diseño visual para organizar la información en una norma, como

mapas conceptuales o tablas resumen, se estaría aplicando el diseño legal a un nivel de información. También, podemos ver a la norma como un diseño de producto cuando este artefacto (i) permite alcanzar eficazmente los objetivos de la propia norma y (ii) ofrece al consumidor una experiencia óptima (Passera, Haapio & Barton, 2021). Por su parte, el diseño de las interacciones entre los legisladores y los actores dentro del Congreso sería parte de un nivel organizacional. Sin embargo, yendo un poco más lejos, el sistema legislativo puede ser parte del diseño de sistemas. Cambiar un sistema legislativo implica un nivel más profundo.

En términos generales, el diseño legal no se limita a ser una metodología específica, sino que constituye un cambio de esquema en la manera en que el derecho es concebido, diseñado y aplicado. Al priorizar al ciudadano, integrar enfoques innovadores y promover la empatía, el diseño legal redefine el papel del derecho en la sociedad actual, convirtiéndolo en una herramienta versátil para la reforma de un sistema legislativo.

2.4. Usuarios del diseño

Desde la perspectiva de la autora Arianna Rossi (2019), se pueden distinguir dos amplias categorías de usuarios: en primer lugar, los expertos legales, como abogados, que buscan optimizar la práctica del Derecho; y, en segundo lugar, los ciudadanos comunes, que necesitan entender cómo las normas afectan sus derechos y obligaciones. Este segundo grupo, conformado por personas sin formación jurídica, es fundamental en el proceso de diseño legal, ya que representa a quienes deben tomar decisiones informadas basadas en documentos legales.

Históricamente, los sistemas legales y los documentos que se producen han sido creados para profesionales del Derecho, utilizando un lenguaje técnico y especializado conocido como *legalese*. Sin embargo, esta forma de comunicación excluye a los ciudadanos de acceder al ejercicio pleno de sus derechos constitucionales.

2.5. Campos del diseño legal

El diseño legal abarca una amplia variedad de campos que reflejan su enfoque interdisciplinario. Desde la comunicación visual y la creación de documentos hasta la optimización de servicios legales y sistemas normativos, el diseño legal busca fomentar la innovación y garantizar que los sistemas legales sean funcionales. El siguiente cuadro resume las principales áreas de aplicación del diseño legal:

Tabla 6

Campos del diseño legal

Campo del diseño legal	Descripción	Ejemplo
Comunicación Visual	Rediseña la forma en que se presenta la información legal a las personas para que sea comprensible.	Contratos visuales, infografías legales, resúmenes normativos gráficos.
Experiencias y Servicios	Mejora la experiencia del usuario en servicios legales, haciéndolos más eficientes.	Rediseño de procesos en firmas legales o creación de plataformas de autoayuda jurídica.
Contratos	Transforma cómo se crean los contratos, haciendo énfasis en claridad, funcionalidad y visualización.	Contratos amigables al usuario con gráficos y lenguaje sencillo.
Artefactos	Sistema de Justicia Reestructura cómo opera el sistema judicial para hacerlo más eficiente y centrado en las personas.	Rediseño de procedimientos judiciales para optimizar tiempos y accesibilidad.
Normas o leyes	Mejora la estructura y redacción de las normas, garantizando principios constitucionales.	Creación de leyes empleando visualizaciones o infografías normativas.
Política Pública	Reconfigura documentos de política pública para facilitar su comprensión y aplicación.	Elaboración de regulaciones accesibles con diseño visual y estructura lógica.
Investigación a través del Diseño	Busca construir y analizar artefactos legales, generando conocimiento aplicable.	Proyectos de investigación y desarrollo (I+D) enfocados en innovación legal.

Fuente. La teoría sobre los campos del diseño legal fue presentada por el profesor José Torres (comunicación personal, enero 2021).

Estos principios serán vitales para nuestro proyecto delimitado sobre la emisión de una norma en el Congreso. Sobre todo, a fin de demostrar cómo el diseño legal puede transformar estos artefactos legales.

2.6. El proceso del diseño legal

El proceso de diseño legal para expertos como Gerlinde Berger-Walliser, Thomas D. Barton y Helena Haapio consiste en un proceso bastante simple basado en las siguientes fases iterativas (Berger-Walliser, Barton, & Haapio, 2017):

- Identificar las necesidades de los usuarios desde la observación y empatía: el primer paso del proceso implica comprender profundamente a los usuarios del sistema legal a través de la observación, entrevistas profundas y el uso de herramientas de empatía como el mapa de empatía.
- Definir los objetivos del proyecto a través de la comunicación, la visualización y el prototipado: Una vez identificadas las necesidades, se establecen los objetivos del proyecto legal. Esto incluye traducir los hallazgos iniciales en conocimientos profundos (*insights*), utilizando técnicas de visualización y prototipos.
- Comunicar de forma efectiva con lenguaje claro y simplificado: El siguiente paso es transformar los conceptos legales complejos en un lenguaje accesible para los usuarios.
- Adaptarse a los distintos tipos de audiencia con necesidades distintas empleando un discurso visual: emplear el diseño gráfico para cumplir con las necesidades de usuarios con distintos niveles de conocimiento.
- Apoyar la función legal a través de una combinación de lenguajes y gráficos: esta fase es crucial porque el diseño debe cumplir con su propósito jurídico. Esto implica encontrar un equilibrio entre el lenguaje escrito y las representaciones visuales para mantener la precisión y efectividad legal.

Cada laboratorio, autor o institución implementa este proceso en distintas magnitudes. De esta manera, cada diseñador legal tiene la flexibilidad (propia del tema) de utilizar su metodología, siempre sobre los cimientos del diseño y el derecho proactivo.

2.7. El diseñador legal

Este espacio exploratorio originado por el diseño legal ha favorecido la llegada de profesionales del Derecho que integran principios del diseño en su práctica jurídica, a quienes se le denomina *legal designers*, diseñadores legales u otros los denominan *design-driven lawyers*. Estos profesionales, según el abogado José Torres son “abogados con conocimiento profundo en el

derecho proactivo por un lado, y conocimiento profundo de los distintos campos del diseño. Hago énfasis en tener conocimiento profundo de ambas disciplinas. No podemos hacer diseño legal sin entender ambas disciplinas. De lo contrario lo que haríamos sería, como dicen el dicho en inglés, ponerle pintalabios a un cerdo” (Torres, 2021).

En mi experiencia como Analista de Diseño e Innovación en estudios de abogados, he podido aplicar principios del *legal design* para crear soluciones jurídicas que no solo respetan la rigurosidad técnica del Derecho, sino que también priorizan la experiencia del usuario final. Esta práctica no implica abandonar la rigurosidad legal, sino complementarlos con herramientas de diseño para potenciar productos y servicios como informes legales, elaboración de Políticas de Privacidad o elaboración de Términos y Condiciones. Por ejemplo, la Figura 6 muestra parte de un reporte de exploración realizado para la transformación del servicio de elaboración de Políticas de Privacidad de un estudio de abogados en Perú.

Figura 6

Selección de métodos de exploración del servicio de elaboración de política de privacidad

5 | SELECCIÓN DE MÉTODOS DE EXPLORACIÓN

<p>"Poniéndonos en sus zapatos" Nos haremos pasar como cliente de ██████ para solicitar el servicio de elaboración de política de privacidad a ██████. Reportar cómo nos sentimos.</p>	<p>DURACIÓN 1 semana</p> <p>NIVEL DE ENERGÍA Alta</p>	<p>REQUERIMIENTOS Web falsa Correo falso Un "actor/actriz"</p> <p>RESULTADO ESPERADO Grabación de video Notas de campo Fotos</p>
<p>Entrevistas profundas Realizaremos entrevistas a Teresa, Pierina, ██████ (cliente) y ██████ (cliente)</p>	<p>DURACIÓN 2 semanas</p> <p>NIVEL DE ENERGÍA Alta</p>	<p>REQUERIMIENTOS Laptop Internet</p> <p>RESULTADO ESPERADO Grabaciones de video Notas de campo</p>
<p>Sesión de co-creación de "Journey maps" Realizaremos workshops de co-creación con Pierina y Teresa</p>	<p>DURACIÓN 10h</p> <p>NIVEL DE ENERGÍA Alta</p>	<p>REQUERIMIENTOS Journey map en MURAL Blueprint en MURAL</p> <p>RESULTADO ESPERADO Journey maps en borrador Blueprint en borrador Grabaciones de video</p>

Nota. Elaboración propia.

Este nuevo rol profesional ha ganado cada vez más relevancia en los últimos años. En la región sudamericana, países como Brasil y Colombia se destacan como principales referentes en la adopción de metodologías de *legal design* dentro de sus sistemas legales y estudios jurídicos.

Desde laboratorios de innovación legal hasta proyectos de reforma procesal, estos países están integrando enfoques diseñados para humanizar el Derecho.

2.8. Aplicaciones internacionales

El diseño legal ha encontrado aplicaciones prácticas en diversos países, lo que ha demostrado su utilidad en áreas como la creación de políticas públicas inclusivas en Italia y el rediseño de servicios judiciales en Estados Unidos. Estas iniciativas no solo han mejorado un proceso dentro del Derecho, sino que han promovido el ejercicio pleno de principios constitucionales.

2.8.1. Italia

El artículo académico denominado *Legal Design and Easy Language* por Chiara Fioravanti describe un proyecto muy interesante que utiliza el diseño legal para mejorar la comprensión de procedimientos administrativos dirigidos a migrantes en Italia (Fiovaranti, 2024). Este ejemplo resalta el potencial en situaciones en las que los ciudadanos enfrentan barreras lingüísticas y culturales.

La investigación involucró a migrantes, mediadores culturales y expertos en diseño y derecho en un proceso iterativo compuesto por las siguientes fases:

- **Identificación de necesidades:** Se analizaron los desafíos específicos que enfrentan los migrantes al interactuar con textos administrativos, como notificaciones oficiales, formularios y requisitos legales. Esto permitió identificar las barreras lingüísticas, culturales y cognitivas que dificultaban su comprensión.
- **Diseño de imágenes iniciales:** A partir del análisis, se crearon imágenes que acompañaban textos administrativos en Lenguaje Claro. Estas imágenes fueron diseñadas para explicar conceptos complejos, como procedimientos de solicitud, renovación de permisos y citas administrativas. El diseño se basó en principios de claridad visual, uso de símbolos culturales relevantes y simplificación gráfica.
- **Validación con mediadores culturales:** Las imágenes fueron evaluadas por mediadores lingüísticos y culturales, quienes proporcionaron retroalimentación sobre su claridad y relevancia cultural. Este paso fue fundamental para garantizar que los materiales fueran comprensibles y no generaran interpretaciones erróneas debido a diferencias culturales.
- **Pruebas con usuarios finales:** Las imágenes y textos fueron probados con 50 migrantes de 18 países distintos, quienes interactuaron con los materiales en un entorno controlado.

Durante estas pruebas, se observó su comprensión de los textos y las imágenes, identificando patrones de interpretación y posibles áreas de mejora.

- **Revisión y ajustes:** A partir de los resultados de las pruebas, se ajustaron los diseños para abordar las dificultades detectadas, como el malentendido de conceptos abstractos o la confusión en la representación de acciones.

Aunque la investigación concluyó que el uso combinado de imágenes y Lenguaje Claro mejoró la comprensión de los textos administrativos, no se proporcionaron métricas cuantitativas específicas. Lo que sí se destacó es que las imágenes ayudaron a los migrantes a comprender mejor conceptos y procedimientos administrativos que antes les resultaban difíciles de interpretar.

Finalmente, se detectaron los siguientes tres principales hallazgos:

- Interpretación cultural: Las imágenes no siempre se interpretan de manera uniforme debido a las diferencias culturales entre las personas. Por ejemplo, conceptos como “familia” u “hogar” variaron significativamente en su comprensión.
- Representación de conceptos abstractos y temporales: los ciudadanos lograron ejercer sus derechos de forma más plena. La percepción de seguridad jurídica aumentó.
- Iconografía clara: Los iconos utilizados en las imágenes a menudo no eran reconocidos por los actores sociales, lo que reforzó la necesidad de emplear símbolos universales o acompañarlos de explicaciones textuales.

El trabajo de Fioravanti evidenció que el diseño legal puede servir como una herramienta para mejorar la comprensión de textos jurídicos y administrativos, especialmente en entornos multiculturales. Al unir imágenes cuidadosamente elaboradas con un lenguaje accesible, se puede facilitar la interacción con los sistemas legales y empoderar a grupos vulnerables para ejercer plenamente sus derechos. Este enfoque resulta particularmente relevante en situaciones como la formulación de normas o políticas públicas, donde el acceso a la información pública prevalece.

2.8.2. Estados Unidos

En Estados Unidos, una aplicación destacada del diseño legal fue la utilización de un cómic como parte de una demanda presentada por la empresa *Third Planet Sci-Fi Superstore* en contra de sus propietarios y arrendadores. Este caso, que involucra una disputa legal por negligencia en el mantenimiento del inmueble donde opera la tienda, destaca por el uso innovador de un

formato visual y narrativo en el documento titulado *Third Planet's Third Amended Petition* (Houston Public Media, 2021) (Ver Anexo 3).

En lugar de seguir el formato tradicional de textos estrictamente jurídicos, los abogados de *Third Planet* integraron elementos de diseño gráfico y narración visual. Utilizaron un cómic para ilustrar cómo las acciones negligentes de los propietarios habían afectado el negocio, desde problemas estructurales hasta la inseguridad de los clientes. Este enfoque no solo aportó claridad al caso, sino que conectó con el derecho de acceso a la justicia.

Esta aplicación demuestra cómo el diseño legal puede ser un puente para que los documentos jurídicos conecten con el ciudadano y su ejercicio de derechos en el sistema judicial. El uso de un cómic en este caso no solo sirvió para explicar los hechos, sino también para generar empatía y captar la atención de los actores del sistema judicial involucrados: jueces y jurados. Esta innovación ilustra el potencial del diseño legal para transformar la manera en que se presentan los argumentos legales, especialmente en contextos donde la claridad y la conexión emocional pueden marcar una diferencia significativa en el resultado del caso.

2.8.3. Colombia

Un caso de estudio en Colombia se preocupó por un análisis de cómo las decisiones judiciales son extremadamente extensas y complejas, lo que resulta en una afectación al acceso a la justicia. En Colombia, los jueces redactan sentencias muy largas y utilizan un lenguaje jurídico difícil, que a menudo incluye términos latinos y griegos (Bernal Fandiño, 2021). Esto solo genera que los fallos sean poco entendibles para los ciudadanos comunes. Este fenómeno ha generado una acumulación de casos judiciales no resueltos y ha incrementado los costos del sistema judicial debido al tiempo y recursos necesarios para procesar tales documentos (Bernal Fandiño, 2021).

Comparando la extensión de las sentencias judiciales de Cortes Supremas en varios países como Estados Unidos, Francia, Italia, España, Chile y Brasil, se evidencia que Colombia presenta una tendencia hacia decisiones cada vez más largas. Un cuadro comparativo de la extensión de decisiones judicial en diferentes países se muestra en la Figura 7.

Figura 7

Data consolidada del análisis comparativo de la extensión del tamaño de las resoluciones judiciales en distintos países

Country	Time period	Information	Number of decisions	Sample average (pages)
United States	1970–80	3	6	16
	2000–today	3		
Spain	1970–80	1	4	8.8
	2000–today	3		
Italy	1970–80	2	4	4.3
	2000–today	2		
France	1970–80	3	6	1.2
	2000–today	3		
Chile	1993	1	3	8
	2020	2		
Brazil	1970–80	2	4	8.5
	2000–today	2		
Colombia	1930–40	3	9	27.4
	1970–80	3		
	2000–today	3		

Nota. Bernal Fandiño (2021)

Como se aprecia en la Figura 7, Colombia tiene un promedio de 27.4 páginas para fallos de su Corte Suprema, mientras que Chile solo cuenta con 8 en promedio. Esta dificultad afecta tanto jueces como abogados, quienes enfrentan el reto de examinar la totalidad de los documentos de relacionados a un caso judicial.

En 2017, aproximadamente 2,7 millones de demandas fueron presentadas en Colombia (Consejo Superior de la Judicatura, 2017). Para Bernal Fandiño, esta sobreproducción de sentencias genera un efecto “bola de nieve” ya que los jueces no pueden emitir sentencias rápidas y claras. Incluso algunos abogados prefieren resolver disputas comerciales mediante arbitraje en lugar de verse envueltos en tribunales judiciales debido a los largos tiempos de resolución.

Ante dicha problemática de acceso a la justicia, el Laboratorio de Acceso a la Justicia de la Universidad de los Andes, en Bogotá, trabaja para mejorar el acceso a la justicia mediante herramientas de diseño legal. Este laboratorio es un proyecto conjunto entre la Facultad de Derecho y la Facultad de Diseño de la Universidad de los Andes, inspirado y apoyado por el Stanford Legal Design Lab.

Este laboratorio cuenta con más de dieciocho proyectos estudiantiles que han tenido un impacto real en la sociedad colombiana. Uno de sus primeros proyectos fue “Tutela en tus manos”, el cual se basó en una estrecha colaboración con la Corte Constitucional de Colombia para optimizar de la trazabilidad y comprensión del proceso de selección de casos de tutela a través del uso de herramientas del diseño (De Francisco, 2020). Crearon una plataforma web accesible desde el sitio oficial de la Corte Constitucional que permite a los ciudadanos presentar una tutela (símil a la acción de amparo en Perú) en el ámbito de la salud de manera simple y rápida, además de facilitar su trazabilidad. Esta herramienta no solo beneficia a los usuarios externos, sino que también optimiza la labor de quienes operan en la Corte porque consolida todas las tutelas relacionadas con la salud.

El caso colombiano ilustra cómo el *legal design* puede aportar soluciones prácticas a uno de los grandes desafíos de los sistemas judiciales latinoamericanos: el acceso a la justicia. Si bien el contexto jurídico de Colombia tiene sus particularidades, es importante destacar que se trata de un país vecino que comparte una tradición jurídica similar a la peruana, basada en el derecho civil y con desafíos comunes en términos de acceso a la justicia. Esto demuestra que las herramientas del *legal design* no son ajenas ni imposibles de aplicar en Perú. Al contrario, pueden ser una vía efectiva para garantizar derechos fundamentales como el acceso a la justicia.

CAPÍTULO III. ASPECTOS CONSTITUCIONALES EN EL DISEÑO LEGAL

3.1. Principio de seguridad jurídica

El principio de seguridad jurídica es una base fundamental de un Estado constitucional de derecho. Este garantiza que los ciudadanos de un Estado puedan prever las consecuencias legales de sus acciones, asegurando estabilidad y previsibilidad en el ordenamiento jurídico. Según Campos, “la seguridad jurídica es un principio del derecho que en el ordenamiento legislativo genera certeza legal respecto del marco normativo aplicable a una situación jurídica” (Campos, 2018). Así, para Villegas podemos advertir dos dimensiones de este principio (Villegas, 1994). El primero se refiere a una dimensión más objetiva, mientras que el segundo involucra un aspecto más subjetivo. La siguiente tabla resume ambas dimensiones:

Tabla 7

Dimensiones del principio de seguridad jurídica

Dimensión	Explicación
-----------	-------------

Objetiva Se enfoca en la organización y claridad del sistema jurídico. Un marco normativo objetivo debe evitar situaciones como la sobrerregulación (exceso de disposiciones) y la contaminación legislativa (múltiples regulaciones para un mismo fenómeno), las cuales generan confusión y dificultan la identificación de las normas pertinentes. Como señala Ataliba, “la previsibilidad de la actuación estatal es un magno designio que resulta de todo el contexto de preceptos orgánicos y funcionales que integran el núcleo del sistema constitucional” (Ataliba, 1992)

Subjetiva Se centra en la **percepción** de los ciudadanos acerca de la certeza y la confianza en el sistema jurídico. Este aspecto es fundamental para asegurar que las personas puedan organizar sus actividades dentro de un entorno normativo que sea estable y predecible. Como menciona Dallari, “[...] Nadie se verá sorprendido por la invocación de un derecho o una obligación que solo son conocidos por algunos, o que resultan de difícil comprensión” (Dallari, 1982).

Nota. Elaboración propia con base a Villegas (1994)

La dimensión subjetiva tiene especial relación con este estudio ya que este aspecto abarca la percepción y confianza que tienen las personas sobre el marco normativo. Cuando las leyes son ambiguas o redactadas con complejidad innecesaria, los ciudadanos enfrentan dificultades para entender sus derechos y obligaciones, lo que erosiona su confianza en las instituciones legislativas y debilita la legitimidad del sistema normativo.

Ahora bien, respecto de su contenido, según Villegas este principio se fundamenta en tres principales: la confiabilidad, la certeza y la interdicción de la arbitrariedad (Villegas, 1994). Por su parte, la confiabilidad implica que (i) se garantice el cumplimiento de la jerarquía normativa establecida para las leyes y (ii) se respete la no retroactividad de las leyes. La interdicción de la arbitrariedad se refiere a la adecuada protección de los organismos administrativos y judiciales de la norma. Sin embargo, el fundamento más importante para efectos de este trabajo es la certeza.

El valor de la certeza asegura que las normas sean claras y previsibles. Sin embargo, este valor puede ser desvirtuado por problemas de técnica normativa como la ambigüedad normativa, el uso de terminología excesivamente técnica y la falta de coherencia en la redacción legislativa. Campos señala que estas deficiencias generan inseguridad jurídica al dificultar la interpretación

de las normas, aumentando los costos de transacción para ciudadanos y operadores jurídicos (Campos, 2018). Por ello, la claridad legislativa y una técnica normativa adecuada son condiciones indispensables para garantizar este principio.

Aun cuando en nuestra Constitución Política del Perú de 1993 no encontramos una referencia explícita a este principio o su contenido, de acuerdo con el Tribunal Constitucional “el principio de la seguridad jurídica forma parte consubstancial del Estado constitucional de derecho [...]” (Sentencia recaída en el Expediente No. 0016-2002-AI/TC., Fund. 3). Así, el contenido normativo de este principio se menciona de forma implícita en varios artículos de la Constitución. Algunos de los artículos son los siguientes (Sentencia recaída en el Expediente No. 0010-2020-PI/TC, Fund. 47):

- Artículo 2, inciso 24, párrafo a: “Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe” (Constitución Política del Perú, artículo 2 inciso 24, 1993);
- Artículo 139, inciso 3: “Ninguna persona puede ser desviada de la jurisdicción predeterminada por la ley, ni sometida a procedimiento distinto de los previamente establecidos, ni juzgada por órganos jurisdiccionales de excepción, ni por comisiones especiales creadas al efecto, cualquiera que sea su denominación” (Constitución Política del Perú, artículo 129, inciso 3, 1993).
- Artículo 3: “La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno” (Constitución Política del Perú, artículo 3, 1993)
- Artículo 62: “La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. [...] Mediante contratos-ley, el Estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente, sin perjuicio de la protección a que se refiere el párrafo precedente.” (Constitución Política del Perú, artículo 62, 1993)

La seguridad jurídica no solo es un principio fundamental del Estado de derecho, sino que también está intrínsecamente ligada al desarrollo económico. Según Umaña (2002), esta

interrelación se fundamenta en la capacidad de un país para establecer normativas de alta calidad, garantizando que el proceso de aprobación de leyes impacte positivamente en la coherencia del marco legal. Esto significa que el poder legislativo tiene la responsabilidad central de asegurar que las normas promulgadas sean precisas, coherentes y carezcan de disposiciones ambiguas o contradictorias que puedan causar confusión entre sus destinatarios (Sagüés, 1997). En otras palabras, según Sagüés (1997), es imperativo evitar la creación de regulaciones confusas, ya que los enredos legales constituyen una fuente constante de incertidumbre jurídica que dificulta el cumplimiento de obligaciones.

La labor legislativa del Congreso, como lo apunta Campos (2018), debe iniciarse con un análisis exhaustivo del problema que se busca atender, que permita a la vez ponderar la necesidad, oportunidad y eficacia de la intervención legislativa mediante herramientas como los cuestionarios estructurados. Con ello se garantiza que las normas respondan a una genuina exigencia ciudadana y que éstas sean un aporte al equilibrio social, en lugar de ser obstáculos que crean otros problemas, como suele ocurrir con normas superfluas o ineficaces, que no hacen otra cosa que incrementar los costos de aprendizaje o, ser un desincentivo para la inversión. En consecuencia, con el Congreso centrado en la calidad de la legislación, resulta a todas luces necesario que las leyes no solo sean necesarias sino eficaces en su diseño e implementación.

Un mal proceso normativo, tal como lo alerta la Contraloría General de la República (2016), no solo genera incertidumbre jurídica, sino que también promueve la corrupción. Como lo apunta Campos, “Un marco normativo complejo, ineficiente y costoso de cumplir, estimula abusos de poder” (Campos, 2018); y abre las puertas para problemas como la falta de consulta a los ciudadanos afectados, la ausencia de un adecuado análisis costo-beneficio de una norma antes de ser aprobada, entre otros, y lo que es peor: afectar la confianza en el sistema legislativo.

Entonces, el principio de la seguridad jurídica, al exigir reglas claras y efectivas, pondría en valor la posibilidad de implementar herramientas como la del diseño legal para mejorar la producción de la legislación. Este enfoque propicia mayor calidad técnica de las leyes y también fortalece la legitimidad del sistema normativo. Las normas responderían a una genuina necesidad, serían entendibles y previsibles para las personas. De ahí se sigue que no es lo mismo un Congreso productivo por la cantidad de leyes que aprueba, que por la calidad de la producción legislativa. Incentiva un ambiente normativo estable, predecible y con certeza.

En resumen, el principio de seguridad jurídica está estrechamente articulado con los problemas que el diseño legal busca resolver en lo normativo. Los dos tienen la finalidad de contribuir con normas que resulten concretas, sencillas de entender y predecibles para los ciudadanos. En el Congreso peruano, donde la ambigüedad de las leyes y el exceso de disposiciones contradictorias han minado la confianza de la ciudadanía, el diseño legal aparece como una herramienta valiosa. Así, este enfoque novedoso tiene el potencial de transformar el trabajo en la legislación en Perú, de manera que las normas no solo sean técnicamente prolijas, sino que también sean accesibles y seguras.

3.2. Derecho de acceso a la justicia

Existen múltiples reconocimientos de este derecho en numerosos cuerpos normativos, incluso internacionales. La Constitución Política del Perú de 1993, en su artículo 139 inciso 3, reconoce el derecho de acceso a la justicia como contenido implícito del derecho a la tutela jurisdiccional y fue ratificado por la sentencia No. 2763-2002-AA del Tribunal Constitucional (Sentencia No. 2763-2002-AA/TC, Fund 4). De igual manera, el artículo 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos, la cual ha sido ratificada por el Estado peruano desde 1971, reconoce que “Toda persona tiene derecho 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 reconocidos por la Constitución [...]”.

Asimismo, el Perú suscribió la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015. En ella, se forma un plan de acción mundial que busca cumplir 17 objetivos de desarrollo sostenible, entre ellos el objetivo No. 16: “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, **facilitar el acceso a la justicia para todos** y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas”(énfasis agregado) (Naciones Unidas, 2018). Con ello, demostramos que el derecho de acceso a la justicia es un derecho básico de un Estado Constitucional de Derecho.

En ese sentido, es relevante ahondar en el contenido de este derecho constitucional. El Tribunal Constitucional define su contenido a través de los siguientes objetivos constitucionales en el fundamento 6 de la sentencia No. 763-2005-PA/TC (Tribunal Constitucional del Perú, 2005, fundamento jurídico 6):

- Asegurar la inclusión o acceso del justiciable a los diferentes mecanismos (procesos) que establece el ordenamiento dentro de los supuestos previstos para cada tipo de demanda
- Garantizar que, después del resultado alcanzado, este último pueda ser concretado con un nivel mínimo y razonable de eficacia.

Por muchos años, diversas instituciones gubernamentales, legisladores, profesionales del derecho y hasta presidentes han hablado de cómo desean incrementar el acceso a la justicia. Sin embargo, muy pocos conocemos lo que realmente implica hacer la justicia más accesible. Como se señala en la Tabla 8, el gurú de innovación legal, Richard Susskind, define el acceso a la justicia de una forma bastante didáctica para efectos de este trabajo. Indica que este derecho constitucional abarca los siguientes cuatro elementos principales:

Tabla 8

Elementos del derecho de acceso a la justicia según Richard Susskind

Elemento	Significado
Resolución de disputas	Los tribunales deben ofrecer un mecanismo autoritativo para resolver disputas y garantizar que se respeten los derechos.
Contención de disputas	Los sistemas legales deben enfocarse en evitar que las disputas escalen innecesariamente, respondiendo de manera proporcional a los conflictos.
Asistencia legal	El acceso a la justicia implica ofrecer orientación y asistencia legal, especialmente a quienes no pueden costearla.
Educación legal	Es fundamental que los ciudadanos conozcan sus derechos legales para tomar decisiones informadas y navegar por el sistema de justicia.

Nota. Elaboración propia en base a Susskind (2019)

Estos cuatro elementos del acceso a la justicia propuestos por Susskind —resolución de disputas, contención de disputas, asistencia legal y educación legal— revelan que garantizar justicia no solo implica ofrecer un tribunal donde resolver conflictos, sino también empoderar a los ciudadanos para prevenirlos y enfrentarlos de manera informada.

En este contexto, el diseño legal puede desempeñar un papel clave al contribuir, por ejemplo, a la educación legal, simplificando la forma en que las personas acceden y comprenden sus derechos. Mediante el uso de formatos visuales, lenguaje claro y herramientas interactivas, el

diseño legal facilita que los ciudadanos obtengan información jurídica de manera accesible y práctica, fortaleciendo así uno de los pilares fundamentales del acceso a la justicia.

3.3. Otros derechos constitucionales

Otros derechos constitucionales que son tocados por el diseño legal son (i) derecho a la accesibilidad de una persona discapacitada y (ii) derecho al acceso a la información pública. El primero es abordado por el capítulo III de la Ley No. 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y establece que el Estado (incluyendo el Poder Legislativo) debe garantizar la accesibilidad de sus servicios mediante el uso de formatos adaptados, como documentos en braille, lenguaje de señas y plataformas digitales accesibles (Congreso de la República, 2012). Según el Plan Nacional de Accesibilidad (CONADIS, 2018), este derecho involucra tanto la accesibilidad al entorno físico como las actividades sociales, información y servicios.

A pesar de los avances normativos, en la práctica, muchas leyes y procedimientos en el Perú siguen siendo inaccesibles para las personas con discapacidad, lo que genera una brecha en el ejercicio de sus derechos. El Plan Nacional de Accesibilidad tiene como objetivo estratégico 3.1 “Promover la generación de conocimiento y buenas prácticas en materia de accesibilidad” (CONADIS, 2018). En efecto, el diseño legal podría contribuir al cumplimiento de dicho objetivo. El propio Poder Legislativo puede emplear técnicas de diseño para proponer la creación de normas y procedimientos más inclusivos, que eliminen barreras de acceso (formatos accesibles, tecnología *text-to-speech*, etc) y permitan que todas las personas comprendan y utilicen la información legal.

Respecto del derecho al acceso a la información pública, el sentido va enlazado a lo ya expuesto. Este derecho constitucional, reconocido en el artículo 2, inciso 5, de la Constitución y en tratados internacionales ratificados por el Perú (Ver Anexo 4), determina que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad pública sin necesidad de expresar causa, salvo excepciones relacionadas con la intimidad personal o la seguridad nacional. Su alcance abarca a todo el aparato estatal, incluyendo al Congreso de la República.

Según las sentencias del Tribunal Constitucional del 30 de setiembre de 2010 y del 29 de enero de 2003, recaídas en los Expediente No. 00566-2010-PHD/TC y No.1792-2002-HD, respectivamente, el derecho de acceso a la información pública tiene dos dimensiones principales: la dimensión individual y la dimensión colectiva. En la siguiente Tabla 9 podremos ver las diferencias entre ambas dimensiones:

Tabla 9

Dimensiones del derecho al acceso a la información pública según el TC

Dimensión	Descripción
Individual	Asegura que cada ciudadano tenga la posibilidad de acceder y recibir información de las distintas entidades del Estado. Este acceso posibilita a los individuos el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales y libertades, tales como la libertad de investigación, de opinión y de expresión.
Colectiva	Es fundamental que la sociedad en su conjunto disponga de información relevante y oportuna que le permita desarrollar una opinión pública bien informada. Esta dimensión implica que la información suministrada por el Estado debe ser no solo accesible, sino también comprensible, promoviendo así la participación ciudadana en los asuntos públicos y garantizando el control democrático sobre la gestión estatal.

Nota. Elaboración propia con base en las Sentencias No. 00566-2010-PHD/TC y No.1792-2002-HD

La dimensión colectiva es particularmente relevante en una democracia, ya que no basta con que la información sea entregada al ciudadano; es necesario que esta información sea entendible para que el individuo pueda formar su propia opinión pública. Esto implica que las entidades del Estado, incluido el Congreso de la República, deben proporcionar la información en formatos claros, con un lenguaje comprensible y accesible para todos los ciudadanos, independientemente de su nivel educativo o capacidad cognitiva.

Es en este contexto donde el diseño legal adquiere relevancia, ya que tiene el potencial de disminuir la brecha de incomprensión que frecuentemente impide la participación ciudadana en los asuntos de interés público. Así, puede contribuir a materializar el derecho al acceso a la información pública en su dimensión colectiva, asegurando que la información no solo esté accesible, sino que también sea clara y práctica.

CAPÍTULO IV. PROCESO DE EMISIÓN DE NORMAS DEL CONGRESO

Al 5 de enero de 2024, y basado en el flujograma legislativo del Congreso, el proceso de emisión de normas en el Perú es un procedimiento estructurado que busca garantizar la legitimidad y eficacia de las leyes que rigen el ordenamiento jurídico del país. Este proceso, regulado por la Constitución Política del Perú y el Reglamento del Congreso, se lleva a cabo en varias etapas que aseguran la deliberación y el consenso. Este proceso es visible para el público en general en el portal de la institución (Congreso de la República del Perú, 2021) y lo resumimos en la siguiente Tabla 10:

Tabla 10*Proceso de Emisión de una Ley en el Perú*

Etapa	Descripción	Actores involucrados
Presentación de la Iniciativa Legislativa	Se presenta una propuesta de ley al Congreso. Puede ser presentada por congresistas, el Presidente de la República, organismos públicos, gobiernos locales y ciudadanos.	Congresistas, Presidente, ciudadanos, entidades públicas
Asignación a Comisión	La propuesta es derivada a la comisión correspondiente según la materia que aborda	Mesa Directiva del Congreso
Evaluación en Comisión	La comisión analiza el proyecto, solicita opiniones y elabora un dictamen (favorable, desfavorable o con modificaciones).	Comisiones parlamentarias, expertos, sociedad civil
Debate en el Pleno del Congreso	El proyecto de ley y su dictamen son debatidos por todos los congresistas en el Pleno. Se discuten los aspectos fundamentales y se pueden proponer enmiendas	Congresistas
Votación	Se somete a votación en el Pleno. Si obtiene la mayoría requerida, el proyecto es aprobado; si no, es archivado.	Congresistas
Envío al Poder Ejecutivo	El proyecto aprobado es remitido al Presidente de la República para su promulgación.	Congreso, Presidente de la República
Promulgación	El Presidente puede promulgar la ley, observarla (devolviéndola al Congreso) o no pronunciarse (lo que permite al Congreso promulgarla automáticamente).	Presidente de la República, Congreso
Publicación	La ley promulgada se publica en el Diario Oficial “El Peruano”, lo que marca su entrada en vigor.	Oficina de comunicación del Congreso

Elaboración propia con fuente en Congreso de la República del Perú (2021)

Según Patricia Robinson, el proceso legislativo en la mayoría de los parlamentos se divide generalmente en tres fases (Robinson Urtecho, 2012). La primera, conocida como etapa introductoria, incluye la presentación de la propuesta de ley, la revisión de los requisitos y su posterior envío a las comisiones correspondientes. La segunda, denominada etapa constitutiva, abarca el análisis, dictamen, debate y decisión en el Congreso. Finalmente, la etapa de integración ocurre cuando la norma aprobada se incorpora al ordenamiento jurídico mediante su promulgación, publicación y entrada en vigor. En el contexto de este trabajo, la etapa más relevante es la integración, ya que representa el momento en que la norma interactúa directamente con los ciudadanos. (Ver anexo 5 para mayor detalle del proceso). En específico, la aparición de la Comisión de Redacción en el proceso legislativo, conforme a lo establecido en el artículo 78 del Reglamento del Congreso.

Cuando el Pleno del Congreso aprueba una ley, es posible que un congresista o un grupo parlamentario solicite, mediante mayoría simple (es decir, la mitad más uno de los asistentes), la conformación de una Comisión de Redacción integrada por tres congresistas designados por el Presidente del Congreso. El propósito de esta comisión radica en revisar y perfeccionar la redacción de las proposiciones aprobadas. Posteriormente, el texto final es sometido nuevamente a votación por el Pleno del Congreso. En este contexto, resulta pertinente señalar que una Comisión de Redacción podría incorporar técnicas de diseño legal con el objetivo de garantizar una mejor conexión entre el texto normativo y la ciudadanía, promoviendo así una mayor claridad y comprensión del contenido legislativo por parte de esta última.

Asimismo, es importante recalcar algunas áreas del Congreso que tendrían alguna función relacionada con el diseño y presentación de las normas que emite. De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones del Congreso de la República, la Oficina de Calidad Legislativa se encarga de “ [...] asesorar y asistir a las comisiones parlamentarias sobre el análisis costo-beneficio de los proyectos de ley; así como, realizar la evaluación y el seguimiento ex post de leyes sobre el cumplimiento de sus objetivos” (Congreso de la República, 2023). Es decir, podría ser el área llamada a utilizar metodologías como el diseño legal (desde el lado funcional) para garantizar los efectos ex post de las leyes aprobadas por el Congreso.

Por su parte, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional es “responsable de generar y difundir a través de sus distintas plataformas, campañas e información generada por las actividades del Congreso de la República en **más de una lengua**; así como mantener informados sobre las noticias nacionales e internacionales relevantes y de interés” (énfasis

agrado) (Congreso de la República, 2023). Con ello, tiene cierta cercanía a la ciudadanía en cuanto a información. Podríamos interpretar que la información generada por las actividades del Congreso incluyen las propias leyes, las mismas que deberían ser difundidas en más de una lengua (lo que no sucede hasta el día de hoy en la mayoría de normas).

Finalmente, el Área de Trámite Documentario es el que se encarga de, entre otras cuestiones, mantener actualizado el Archivo Digital de la Legislación en Perú. Otro actor clave para fines de este proyecto. Sin embargo, ninguna de estas tres áreas del Congreso experimenta de alguna u otra manera alguna aproximación al diseño legal o sus antecedentes.

CAPÍTULO V. EXPERIENCIA INTERNACIONAL LIMITADA

La experiencia internacional respecto del uso y aplicación del diseño legal en la emisión de normas en el Congreso (o Parlamento) es bastante limitada debido a la novedad del tema. Es por ello que vamos a exponer un solo caso a nivel internacional que ha empleado principios de diseño legal en el inicio del proceso legislativo: el proyecto LEX-IS, implementado en Grecia y apoyado por la Comisión Europea. Este proyecto tuvo como objetivo mejorar la participación ciudadana en la formación de leyes mediante el uso de visualización de argumentos asistida por computadoras (CSAV), una técnica que permite representar gráficamente los debates legislativos y los argumentos a favor o en contra de los proyectos de ley (Tambouris et al., 2011).

El proyecto LEX-IS fue aplicado en el Parlamento griego en relación con el debate de un proyecto de ley sobre el Contrato de Convivencia Voluntaria, buscando mejorar la comprensión pública del contenido legal mediante mapas visuales de justificación y representaciones gráficas de las posiciones de expertos y partidos políticos (Tambouris et al., 2011). Esta iniciativa permitió a los ciudadanos involucrarse en la discusión legislativa sin necesidad de revisar extensos documentos legales escritos en un lenguaje técnico complejo.

Por ejemplo, se recopilaron argumentos a favor como “el contrato de convivencia protege los derechos de las parejas no casadas” o en contra como “este proyecto va en contra de las tradiciones familiares”. Luego, se transformaron esos argumentos en mapas visuales que mostraban de forma gráfica quién decía qué, cuáles eran los puntos clave y cómo se conectaban los argumentos entre sí. Así, en lugar de leer un documento largo y complicado, los ciudadanos podían ver un esquema claro. Finalmente, crearon una plataforma digital para que los ciudadanos puedan ver los mapas visuales, agregar sus propios comentarios y hacer preguntas.

Esto permitió que la discusión no se quedara solo en el Parlamento, sino que se extendiera al público.

Los resultados de esta experiencia piloto fueron evaluados positivamente. Las visualizaciones ayudaron a facilitar la deliberación pública, promoviendo un proceso legislativo más cerca al cumplimiento correcto del acceso a la información pública (Tambouris et al., 2011).

Con respecto a la metodología, el estudio consistió en 5 etapas conforme se muestra en la siguiente Tabla 11:

Tabla 11

Metodología del Proyecto LEX-IS en la Formación de Leyes de Grecia

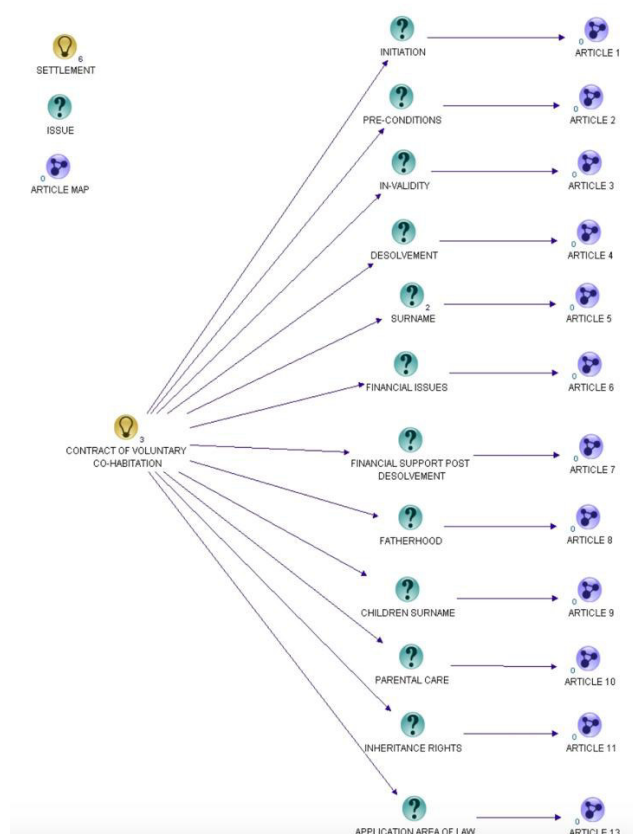
Etapa	Descripción	Herramienta Utilizada	Objetivo
Selección del Proyecto de ley	Se eligió un proyecto de ley relacionado con el Contrato de Convivencia Voluntaria, que generaba controversia pública.	-	Garantizar que la iniciativa tuviera impacto social y político, motivando la participación ciudadana
Recopilación de Argumentos	Se recopilaron los argumentos a favor y en contra del proyecto, provenientes de expertos, partidos políticos y ciudadanos.	CSAV (Computer-Supported Argument Visualization)	Permitir que los ciudadanos vean de forma clara y organizada los argumentos presentados por cada parte
Creación de Mapas Visuales	Los argumentos fueron transformados en mapas visuales que ilustraban las posiciones, justificaciones y contraargumentos.	Mapas de justificación visual	Facilitar la comprensión de los puntos clave del debate y reducir la complejidad del texto legislativo.
Participación Ciudadana	Los ciudadanos pudieron interactuar con los mapas visuales y añadir sus propios comentarios o preguntas al debate.	Plataforma digital de eParticipation	Promover una participación ciudadana activa y deliberativa en el proceso de formación de leyes.
Evaluación de Resultados	Se evaluó el impacto del proyecto mediante encuestas a los participantes para medir la comprensión y utilidad de las visualizaciones.		Determinar si las visualizaciones mejoraron la comprensión del contenido legal.

Nota. Elaboración propia con fuente en Tambouris et al (2011)

En la Figura 8 podemos ver el mapa visual construido con la aplicación “Visio” para ilustrar los principales temas regulados por los artículos de la ley (como nodos de temas).

Figura 8

Visualización del proyecto de ley sobre Convivencia Voluntaria en Grecia



Nota. Tambouris et al (2011)

Este caso empleó herramientas del diseño legal de participación ciudadana, estructuras gráficas y lenguaje jurídico claro. Sin embargo, se basó en la etapa inicial del proceso de emisión de una norma. Cuando aún es un proyecto de ley. Por nuestra parte, a continuación, les daremos a conocer nuestro experimento de diseño sobre la producción legislativa del Congreso peruano del período 2024-2025.

CAPÍTULO VI. PROYECTO EXPLORATORIO DE DISEÑO

6.1. Diseño del proyecto

Este proyecto exploratorio de diseño se basó en aplicar las metodologías del Diseño Centrado en el Humano (DCP) en las leyes emitidas (documento publicado) por el Congreso de la República del Perú del período 2024-2025. A continuación, se describen algunas cuestiones preliminares que se tomaron en cuenta:

- **Modelo de diseño elegido:** Exploratorio, basado en *Human Centered-Design*.
- **Plazo del proyecto:** 7 días calendario.

- **Zona geográfica o tema:** Se enfocará en las leyes emitidas del Congreso de la República del Perú del periodo 2024-2025 en formato virtual.
- **Etapas del diseño para el proyecto:** Diseño de información.

A partir de estas cuestiones preliminares, se ideó una lista de posibles retos de diseño como se aprecia en la Tabla 12.

Tabla 12

Lista de posibles retos de diseño

Tema	Posible reto de diseño
Claridad del contenido	¿Cómo podemos transformar las leyes del Congreso en documentos visualmente claros y fáciles de entender para cualquier ciudadano?
Accesibilidad del lenguaje	¿Cómo podríamos simplificar el lenguaje de las normas, utilizando explicaciones visuales y glosarios interactivos?
Organización de la información	¿Cómo podríamos organizar la información clave de las normas en formatos que reduzcan la carga cognitiva del lector?
Diseño visual de normas	¿Cómo podemos diseñar un formato estándar de presentación de normas que sea visualmente atractivo y claro?

Nota. Elaboración propia

En base a esta lista de posibles retos, se eligió como reto principal inicial el siguiente:

¿Cómo podríamos presentar las leyes emitidas por el Congreso del Perú de manera clara y accesible para que todas las personas, independientemente de su nivel educativo o condiciones cognitivas, puedan entenderlas, usarlas y tomar decisiones informadas sobre sus derechos y obligaciones?

6.2. Etapas del proyecto

6.2.1. Escuchar o empatizar

En esta primera etapa de la metodología buscamos empatizar con el ciudadano para comprender su experiencia real al interactuar con una norma emitida por el Congreso del Perú. El objetivo es sincerar su experiencia, identificando tanto los aspectos que resultan comprensibles como aquellos que generan barreras para que ejerzan sus derechos constitucionales.

Para lograrlo es importante reconocer los puntos de partida y las áreas de incertidumbre que guían nuestro proceso de investigación. Identificar lo que ya sabíamos nos permitió definir el

alcance del proyecto y delimitar los recursos necesarios, mientras que reconocer lo que no sabíamos nos ayudó a plantear preguntas de investigación claves que serán determinantes para el desarrollo del prototipo propuesto o futuros prototipos. La información relacionada a lo que sabemos y lo que no sabemos se presenta de manera gráfica en el Anexo 6.

Asimismo, es crucial entender que la solución que planteamos requiere el involucramiento de diversos actores relevantes dentro del ecosistema legislativo. En el Anexo 7, se identifica a los stakeholders clave en este proyecto, incluyendo a los legisladores, la Oficina de Comunicación del Congreso, los ciudadanos como usuarios finales, personas con discapacidad, jueces, abogados, organizaciones de la sociedad civil, entre otros. Cada uno de estos actores tiene intereses específicos y un rol particular en el proceso legislativo.

Finalmente, en la Tabla 13 se presentan las herramientas de investigación empleadas para satisfacer nuestras necesidades de conocimiento respecto del usuario de diseño, es decir, el ciudadano. En este caso, empleamos las entrevistas profundas cualitativas porque nos permitieron recolectar información sobre las percepciones de los ciudadanos respecto a la comprensión de una ley del Congreso. Esta información es clave para extraer insights que guíen el desarrollo del prototipo y para asegurar que las soluciones propuestas sean centradas en las personas y respondan a sus necesidades reales.

Tabla 13

Herramientas de investigación a emplear

Técnica	¿Cómo nos ayudará?
Etnografía Ágil	Para entender cómo los ciudadanos interactúan actualmente con las normas legales.
Entrevistas en Profundidad	Para obtener insights sobre las dificultades y necesidades específicas de los usuarios.

Nota. Elaboración propia

Este estudio etnográfico consistió en una entrevista profunda respecto de un ley emitida por el Congreso, empleando la plantilla del Anexo 8 a cuatro ciudadanos peruanos de distintos perfiles. El enfoque del estudio se centró en las siguientes premisas:

- Objetivo del estudio: Explorar la experiencia subjetiva y la comprensión del ciudadano al interactuar con una norma específica. Esto implica que identificar las barreras y frustraciones.

- Norma utilizada para estudio: Ley No. 32123 - Ley de Modernización del Sistema Previsional Peruano, publicada el 24 de setiembre de 2024 (link: https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/Expvirt_2021.nsf/Repexpvirt?OpenForm&Db=202101126&View)
- Justificación del empleo de Ley No. 32123: (i) La Ley No. 32123 es una norma de alto impacto social que afecta directamente a un sector amplio de la población peruana: los aportantes al Sistema Privado de Pensiones (AFP) y sus familias, y (ii) esta ley es un ejemplo representativo de documentos legislativos (presumiblemente) complejos, que mella el ejercicio de derechos constitucionales.
- Justificación del empleo de una sola norma: (i) el enfoque es cualitativo, no cuantitativo, (ii) la carga cognitiva del participante debe ser manejable, (iii) permite comparabilidad y identificación de patrones.
- Método de registro: registro verbal en notas y audio grabado de repaldo (ver anexo 9)
- Muestra: 4 ciudadanos peruanos, siendo el ciudadano No. 3 discapacitado cognitivo.

El procedimiento consistió en entregar el link de la norma extraída del portal del Congreso en formato digital PDF a cuatro ciudadanos peruanos de distinto perfil para investigar su experiencia de lectura y comprensión. La investigación buscó identificar barreras de comprensión y extraer insights clave para el proceso de diseño. Al respecto, obtuvimos un registro verbal (ver Anexo 10) y, a partir de ello, se generaron los siguientes *insights* clave:

Tabla 14

Hallazgos cualitativos de la encuesta profunda sobre la presentación de la Ley No. 32123

Insight clave	Hallazgos que lo soportan
Las personas desean que las leyes hablen su idioma para sentir control sobre sus derechos.	<ul style="list-style-type: none"> • Los participantes mencionan que las leyes están redactadas en un lenguaje técnico difícil de entender. • La mayoría de los participantes expresó sentirse excluido del contenido legal por la terminología utilizada. • La mayoría tenía interés en la norma hasta que vieron el número de páginas.
Las personas buscan que las leyes ofrezcan claridad inmediata para evitar inseguridad y desconfianza jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> • Muchos participantes no pudieron identificar el propósito de la norma con una primera lectura. • Los ciudadanos mencionaron que tuvieron que leer los artículos varias veces para entenderlos. • La falta de un resumen claro al inicio fue señalada como una barrera para comprender la norma.
Un documento legal bien presentado puede generar una experiencia de lectura	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos visuales como la marca de agua y los espaciados dificultan la lectura fluida del documento.

más amigable y menos frustrante.	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos participantes sugirieron mejorar el diseño visual eliminando elementos distractores. • Se mencionó que la presentación visual afecta directamente la percepción de accesibilidad del documento.
Las personas desean herramientas de exploración que les permitan formar una opinión informada de forma autónoma.	<ul style="list-style-type: none"> • Los participantes expresaron la necesidad de incluir glosarios y enlaces internos para entender términos legales complejos. • Uno de los participantes mencionó que sería útil tener enlaces directos a definiciones contextuales • Se señaló que la falta de herramientas de apoyo dificulta la comprensión de los términos técnicos

Nota. Elaboración propia

Entre los hallazgos más resaltantes, se observó que los participantes mostraron una gran disposición a entender la norma y expresaron interés en cómo esta podía afectar sus vidas. Sin embargo, la mayoría se sintió frustrada por la complejidad del lenguaje y la falta de claridad estructural. Algo poco esperado fue que los participantes también identificaron problemas visuales que dificultaban la lectura, como marcas de agua innecesarias y espaciado deficiente, lo cual afectó su capacidad de concentrarse en el contenido.

Los insights extraídos de estos hallazgos reflejan cuatro necesidades humanas fundamentales. En primer lugar, desean que las leyes utilicen un lenguaje simple que los haga sentir empoderados para tomar decisiones informadas sobre sus derechos. En segundo lugar, buscan que las normas sean claras desde el primer momento, evitando la confusión y la inseguridad que generan los documentos legales extensos. Además, los participantes valoran la presentación visual del documento, ya que una buena estructura y diseño facilitan una experiencia de lectura más amigable y disminuyen la frustración. Por último, los ciudadanos demandan herramientas de exploración autónoma, como resúmenes, que les permitan formar una opinión informada sin depender exclusivamente de la interpretación de expertos legales.

Una vez identificados los *insights*, se procedió a agruparlos en patrones comunes, formando *clusters* que reflejan los principales desafíos observados. Este proceso de agrupación permitió detectar dos grandes áreas de oportunidad que representan los focos principales de mejora para el diseño legal de las normas del Congreso en el Perú.

El primer *cluster* identificado está relacionado con las barreras de lenguaje y terminología. Los ciudadanos consideran que las leyes están escritas en un lenguaje técnico que los excluye y dificulta su comprensión. Además, manifestaron la necesidad de contar con herramientas de apoyo que les permitan explorar y entender los términos legales por su cuenta.

El segundo *cluster* se enfoca en la estructura y claridad del documento legal. Se evidenció que los ciudadanos necesitan que las normas expongan su propósito de manera clara y rápida, sin obligarlos a releer varias veces el documento para entenderlo. Los participantes destacaron la importancia de un diseño visual adecuado que minimice la fatiga cognitiva.

Seguidamente, en la Tabla 15 se presenta un resumen de las áreas de oportunidad detectadas en este proceso de análisis:

Tabla 15

Clusters y Áreas de Oportunidad del proceso de investigación

<i>Cluster</i>	<i>Área de oportunidad</i>
Barreras de lenguaje y terminología	Simplificación del lenguaje y herramientas de exploración
Estructura de las normas	Rediseño de la estructura de las normas

Nota. Elaboración propia

El análisis realizado en esta fase permite concluir que los ciudadanos peruanos enfrentan barreras para acceder y comprender las normas legislativas, principalmente debido a problemas de lenguaje y estructura. Los *insights* obtenidos reflejan la necesidad de hacer más accesible la información legal mediante la simplificación del lenguaje y la mejora de la presentación visual de las normas. Estas mejoras, sobre todo, empoderarían a los ciudadanos para tomar decisiones informadas y ejercer sus derechos de manera más efectiva. Por lo tanto, las áreas de oportunidad detectadas se centran en la creación de formatos legales comprensibles y amigables, que permitan a cualquier persona, independientemente de su nivel educativo o condiciones cognitivas, entender y aplicar las mismas en su vida diaria.

6.2.2. Crear o prototipar

El reto inicial planteado en este proyecto fue el siguiente:

¿Cómo podríamos presentar las leyes emitidas por el Congreso del Perú de manera clara y accesible para que todos los ciudadanos, independientemente de su nivel educativo o condiciones cognitivas, puedan entenderlas, usarlas y tomar decisiones informadas sobre sus derechos y obligaciones?

Sin embargo, a partir del análisis del conocimiento profundo obtenido durante la etapa de Escuchar, se identificó la necesidad de refinar y replantear el reto de diseño para que este refleje mejor las necesidades de los ciudadanos y permita generar soluciones más innovadoras y

centradas en las personas. Este proceso de redefinición sugiere transformar los problemas detectados en preguntas abiertas que permitan explorar diversas posibilidades de solución.

Para lograr este objetivo, se generaron varias preguntas divergentes para explorar diferentes áreas de valor y oportunidades de mejora (ver Anexo 11). En base a estas preguntas exploratorias, se seleccionó la siguiente porque refleja mejor los insights obtenidos y permite explorar soluciones innovadoras:

¿Cómo podríamos diseñar leyes emitidas por el Congreso del Perú que sean comprensibles, navegables y visualmente amigables, permitiendo que cualquier ciudadano las explore y entienda de manera más autónoma?

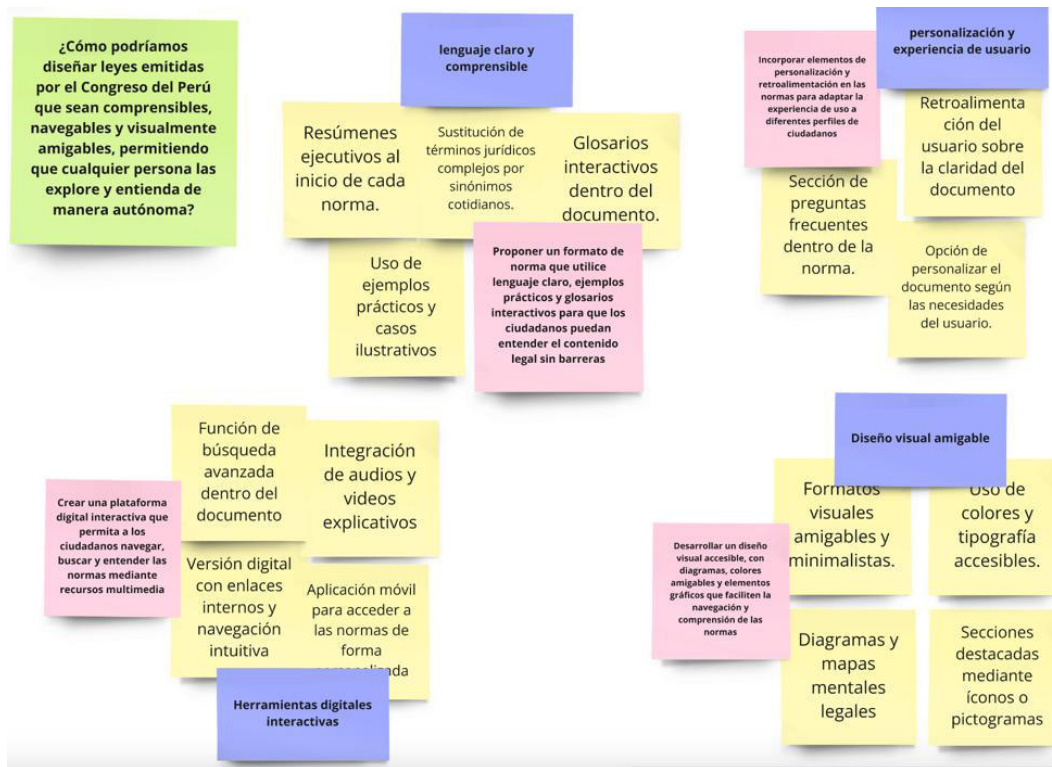
El reto redefinido pone el foco en el ciudadano, considerando cómo interactúa con la norma y qué barreras enfrenta en este proceso. Este reto abarca los aspectos más relevantes detectados, como la necesidad de un lenguaje claro, una estructura accesible y un diseño visual amigable.

Además, este reto está lo suficientemente acotado para ser manejable, ya que se centra en la presentación de las normas, pero también lo suficientemente amplio para explorar diversas áreas de valor.

El siguiente paso de la fase de Crear involucró una lluvia de ideas o *brainstorming* a partir de nuestro reto redefinido. Las ideas fueron agrupadas en cuatro *clusters*: (i) lenguaje claro y comprensible, (ii) personalización y experiencia de usuario, (iii) herramientas digitales interactivas y (iv) diseño visual amigable. Asimismo, escribimos la solución que resume cada *cluster* conforme se muestra en la Figura 9. Dentro las soluciones planteadas se encontraban ciertas propuestas interesante como crear una plataforma digital o complementar la existente (como el Sistema Peruano de Información Jurídica) para incluir una barra de navegación de cada norma con un buscador, o incorporar un campo para la retroalimentación del usuario sobre la claridad del documento, entre otras.

Figura 9

Ideas de solución agrupadas en clusters



Nota. Elaboración propia.

Sin embargo, como se puede observar en la Tabla 16, la selección de la idea de solución se realizó a través de una matriz 2x2 de las variables de impacto potencial en el reto y el esfuerzo que involucraría su realización. Es decir, se optó por la solución que generase menor esfuerzo y conlleve un alto impacto. Por ejemplo, las herramientas digitales interactivas fueron descartadas porque involucraban un alto impacto pero también un muy alto esfuerzo técnico de desarrollo. Eso no significa que las otras soluciones sean inadecuadas, sino que la propia metodología empleada sugiere optimizar esfuerzos.

Tabla 16

Matriz 2x2 de impacto y esfuerzo de las ideas de solución

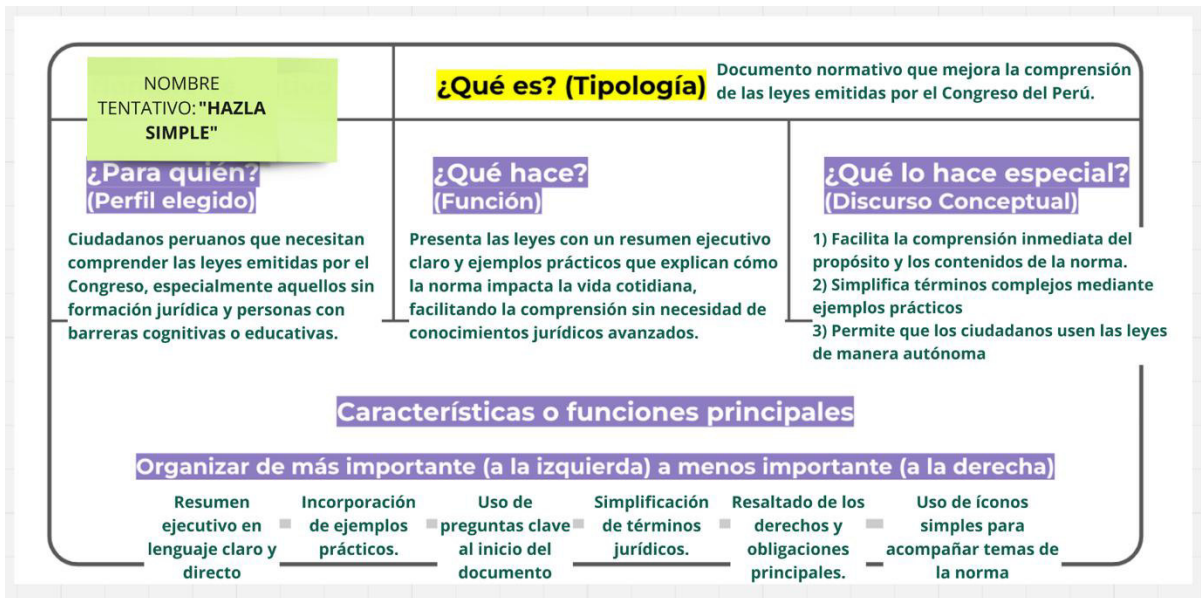
Idea de solución	Impacto	Esfuerzo	Justificación
Lenguaje claro y comprensible	Alto	Bajo	Mejora inmediata en la comprensión de las normas a través de resúmenes ejecutivos y ejemplos prácticos.
Diseño visual amigable	Medio	Medio	Requiere rediseñar los documentos legales completamente con elementos gráficos.
Herramientas digitales interactivas	Muy Alto	Muy Alto	Requiere desarrollo tecnológico avanzado y mantenimiento constante de la plataforma.
Personalización y experiencia de usuario	Medio	Medio-Alto	Incluir opciones personalizadas y retroalimentación requiere diseño UX y desarrollo digital.

Nota. Elaboración propia.

En ese sentido, se optó por el *cluster* de lenguaje claro y comprensión porque (i) tiene un alto impacto directo en los ciudadanos, (ii) es fácil de prototipar porque no requiere de herramientas digitales avanzadas, y (iii) aprovecha elementos ya existentes como el glosario de términos y referencias legales. Gracias a dicha elección, se procedió con la elaboración de la Ficha de Conceptualización como se exhibe en la Figura 10.

Figura 10

Ficha de Conceptualización



Nota. Elaboración propia.

Esta ficha nos permitió sintetizar la propuesta de solución seleccionada. Consistió en definir de manera simple el concepto del prototipo, identificar las principales características, funciones y el público objetivo al que está dirigido.

La ficha define la solución propuesta como un producto normativo simplificado que mejora la comprensión de las leyes emitidas por el Congreso del Perú. Se establece que el documento incluirá un resumen ejecutivo en lenguaje claro, que permita al ciudadano identificar rápidamente el propósito y alcance de la norma, así como ejemplos prácticos que ilustren su aplicación en situaciones cotidianas.

Además, se destacan características clave (de mayor a menor importancia para el creador del prototipo) como la simplificación de términos jurídicos, el uso de preguntas guía al inicio para facilitar la navegación del documento, y la identificación visual de derechos y obligaciones principales a través de elementos gráficos como íconos y resaltados. Estas características

apuntan a reducir las barreras cognitivas y emocionales que enfrentan los ciudadanos al interactuar con normas legales extensas y complejas.

Finalmente, esta etapa concluyó con la elaboración del prototipo de la Figura 11, siguiendo la pautas de la Ficha de Conceptualización. Para ello, solo se incluyó tres de las características más importantes del prototipo: (i) resumen ejecutivo en lenguaje claro y directo, (ii) la incorporación de una sección de ejemplos claros de acuerdo tu rol de interés, y (iii) uso de preguntas clave al inicio del documento. Estas características fueron incorporadas a la primera página de la Ley No. La Ley No. 32123.

Figura 11

Prototipo final de baja fidelidad de “Hazla Simple”

HAZLA SIMPLE - LEY DE MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA PREVISIONAL 1 / 1 100%

La Ley N.º 32123 - Ley de Modernización del Sistema Previsional Peruano, en HAZLA SIMPLE

PREGUNTAS BÁSICAS

¿Qué es la Ley 32123?
Es una normativa que reforma el sistema de pensiones en Perú, unificando los sistemas público y privado en un solo esquema integral para asegurar una cobertura previsional más amplia y equitativa

¿Cómo se estructura el nuevo Sistema Integral Previsional Peruano (SIPP)?
El SIPP se compone de cuatro pilares:
• Pilar No Contributivo: Brinda pensiones a personas en situación de pobreza sin aportes previos.
• Pilar Semicontributivo: Ofrece pensiones mínimas a quienes han aportado parcialmente.
• Pilar Contributivo: Otorga prestaciones basadas en aportes completos de los afiliados.
• Pilar Voluntario: Permite aportes adicionales para mejorar las pensiones.

¿Quiénes están obligados a afiliarse al nuevo sistema?
Todas las personas mayores de 18 años deben afiliarse al SIPP, eligiendo entre el Sistema Nacional de Pensiones (SNP) o el Sistema Privado de Pensiones (SPP). Si no se realiza una elección, la afiliación será automática al SNP.

¿Cuál es la nueva pensión mínima establecida?
Se incrementa a S/ 600 en el SNP. En el SPP, el monto será especificado en el reglamento de la ley.

¿Qué son los aportes por consumo?
Es un mecanismo que permite a los afiliados incrementar sus fondos previsionales a través de un porcentaje de sus gastos cotidianos registrados en boletas de venta electrónicas.

¿Cómo afecta la ley a los trabajadores independientes?
Los trabajadores independientes con ingresos de cuarta o quinta categoría deberán realizar aportes obligatorios al sistema, iniciando con una tasa del 2% que aumentará progresivamente hasta el 5%.

¿Se permiten retiros anticipados de los fondos de pensiones?
A partir de la vigencia de la ley, ya no se permiten los retiros anticipados en el SPP, salvo las excepciones previstas en la normativa

RESUMEN EJECUTIVO

La Ley N.º 32123 establece el Sistema Integral Previsional Peruano (SIPP), unificando el Sistema Nacional de Pensiones (SNP) y el Sistema Privado de Pensiones (SPP) en una estructura multipilar que busca garantizar la protección previsional de todos los ciudadanos, independientemente de su vínculo laboral.

El SIPP se estructura en cuatro pilares:
• No Contributivo: Dirigido a personas sin capacidad de aporte, asegurando una pensión básica.
• Semicontributivo: Para quienes han realizado aportes parciales, garantizando una pensión mínima.
• Contributivo: Basado en aportes completos, otorgando prestaciones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio.
• Voluntario: Permite aportes adicionales para mejorar las pensiones o complementar los aportes necesarios.

La ley introduce la afiliación obligatoria al sistema a partir de los 18 años, incrementa la pensión mínima de jubilación e invalidez a S/ 600 en el SNP, y establece mecanismos como los aportes por consumo para incrementar los fondos previsionales.

Además, se implementa un régimen de aportes obligatorios para trabajadores independientes, iniciando con una tasa del 2% que aumentará progresivamente hasta el 5%.

La normativa también prohíbe los retiros anticipados de los fondos acumulados en las cuentas individuales del SPP, salvo las excepciones previstas en la ley.

EJEMPLOS PRÁCTICOS

Ejemplo 1: Trabajador Dependiente
María, de 30 años, es una trabajadora dependiente afiliada al SNP. Con la nueva ley, su tasa de aporte es del 13% de su remuneración mensual. Al cumplir 65 años, María tendrá derecho a una pensión de jubilación, siempre que haya cumplido con los requisitos de aportes establecidos.

Ejemplo 2: Trabajador Independiente
Juan, de 25 años, es un trabajador independiente con ingresos de cuarta categoría. A partir del tercer año de vigencia de la ley, Juan deberá aportar el 2% de sus ingresos al SIPP, tasa que aumentará progresivamente hasta el 5%. Estos aportes le permitirán acceder a una pensión en el futuro.

Ejemplo 3: Aportes por Consumo
Luis realiza compras habituales en establecimientos que emiten boletas de venta electrónicas. Con el mecanismo de aportes por consumo, un porcentaje de sus gastos se destinará automáticamente a incrementar su fondo previsional, complementando sus aportes obligatorios.

Ejemplo 4: Afiliación Obligatoria
Ana cumple 18 años y no elige afiliarse al SNP o al SPP dentro del plazo establecido. Según la ley, será afiliada automáticamente al SNP, garantizando su inclusión en el sistema previsional desde temprana edad.

Ejemplo 5: Prohibición de Retiros Anticipados
Carlos, afiliado al SPP, desea retirar parte de sus fondos acumulados para un gasto personal. Con la nueva ley, los retiros anticipados están prohibidos, salvo excepciones, asegurando que los fondos se utilicen exclusivamente para fines previsionales.

Nota. Elaboración propia.

Le intención con este prototipo es implementar un formato llamado “Hazla Simple” en la primera página de cada norma publicadas en el portal del Congreso de forma adicional. Este prototipo se compone de tres secciones: Preguntas Básicas, Resumen Ejecutivo y Ejemplos Prácticos. La primera sección responde a cuestiones básicas como “¿Cómo afecta la ley a los trabajadores independientes?” o “¿Qué son los aportes por consumo?”. La segunda sección es un resumen de la ley de forma clara y directa sobre el propósito de la ley, sus objetivos principales y las implicancias prácticas para la ciudadanía. Finalmente, la tercera y última

sección incluye escenarios reales o hipotéticos que expliquen cómo la norma impacta la vida cotidiana de los ciudadanos peruanos.

6.2.3. Entregar

Después de desarrollar el primer formato “Hazla Simple”, realizamos una rápida prueba de usabilidad en el que obtuvimos resultados sorprendentes. Como se ve en la siguiente Tabla 17, los ciudadanos demostraron otra actitud frente a la ley con esta idea de solución:

Tabla 17

Resultados de la prueba de usabilidad del prototipo “Hazla Simple”

Participante	Dispositivo	¿Sintió frustración durante la lectura?	¿Entendió la norma en comparación con el pdf original?	Comentarios
Ciudadano 1	PC	No	Sí	“Es más directo y fácil de seguir, las preguntas y ejemplos ayudan mucho.”
Ciudadano 2	PC	No	Sí	“La estructura visual y los ejemplos prácticos son útiles para no perderse.”
Ciudadano 3	PC	No	Sí	“El glosario interactivo y el resumen son un cambio positivo.”
Ciudadano 4	Celular	No.	Parcialmente	“El acceso desde el celular debería ser más fluido, pero es más claro que la versión original.”

Nota. Elaboración propia.

Los resultados de la prueba de usabilidad muestran una reducción significativa en la frustración en comparación con el documento PDF original. Los ciudadanos que utilizaron el prototipo entendieron mejor los conceptos clave de la ley y se sintieron a gusto con interiorizar sus derechos y obligaciones.

Sin embargo, uno de los participantes expresó dificultades al acceder desde un dispositivo móvil, lo que sugiere la necesidad de optimizar la experiencia móvil. En general, los comentarios resaltan que la incorporación de preguntas frecuentes, ejemplos prácticos y resúmenes reduce la demanda cognitiva en los usuarios.

Ahora bien, para materializar la propuesta de “Hazla Simple” y garantizar su efectividad, es necesario desarrollar un plan de implementación que contemple dos aspectos: (i) el análisis de costos y (ii) la gestión de riesgos. Ambas dimensiones son necesarias para evaluar la viabilidad

económica del proyecto y anticipar posibles obstáculos que podrían afectar su ejecución y sostenibilidad.

En primer lugar, el análisis de costos se traduce en detectar los recursos económicos necesarios para implementar la propuesta de diseño legal. La propuesta implica implementar una primera página adicional dentro del formato .pdf de la ley denominada “Hazla Simple” que simplifica y rediseña las normas legales emitidas por el Congreso. Al respecto, se detallan los posibles costos asociados a la implementación de la propuesta en la siguiente Tabla 18:

Tabla 18

Costos asociados a la implementación de “Hazla Simple”

Concepto	Explicación
Contratación de especialistas en lenguaje claro y diseño de resúmenes ejecutivos	1 vez. Contratación de especialistas en lenguaje claro y procesos síntesis.
Capacitación de personal	Talleres para legisladores y personal técnico sobre la aplicación del lenguaje claro y la inteligencia artificial generativa.
Diseño y diagramación	Creación de un formato adaptado a cualquier dispositivo (<i>responsive</i>)
Difusión y comunicación	Campañas informativas para entender la nueva sección de las leyes del Congreso.

Nota. Elaboración propia.

La implementación de Hazla Simple no solo tiene un costo bajo en comparación con otras reformas estructurales, sino que también generará beneficios tangibles a largo plazo como:

- Reducción de la brecha de acceso a la información (legal) pública: Los ciudadanos podrán aproximarse a comprender y aplicar las leyes de manera autónoma, reduciendo (en cierta medida) la dependencia de asesoramiento legal externo o la sociedad civil.
- Aumento de la legitimidad del Congreso: La percepción pública sobre la labor del Congreso podría mejorar al demostrar un compromiso con la transparencia y seguridad jurídica.
- Prevención de conflictos legales y sociales: Una mejor comprensión de las leyes puede reducir los malentendidos y conflictos derivados de la mala interpretación normativa (acceso a la justicia).

En segundo lugar, la gestión de riesgos es un componente muy importante del plan de implementación, ya que permite identificar los posibles obstáculos iniciales y establecer estrategias para mitigarlos. Los principales riesgos identificados y las medidas de gestión propuestas se detectaron en la Tabla 19:

Tabla 19*Tabla de riesgos iniciales y mitigación de implementación de “Hazla Simple”*

Riesgo inicial	Explicación	Estrategia de mitigación
Resistencia al cambio por parte de legisladores	Los legisladores podrían oponerse a modificar los formatos tradicionales de las normas.	Implementar talleres de sensibilización sobre los beneficios del diseño legal.
Limitada adopción por parte de la ciudadanía	La ciudadanía podría tardar en familiarizarse con el nuevo formato del inicio de las leyes.	Realizar campañas de difusión sobre la nueva primera página y su uso.
Falta de recursos técnicos en el Congreso	La implementación podría requerir infraestructura técnica de software adicional (Inteligencia Artificial, por ejemplo)	Priorizar el uso de recursos existentes en la medida de lo posible.
Actualización constante de las normas	El formato simplificado necesitaría actualizaciones periódicas para mantenerse vigente.	Establecer un equipo técnico dedicado a la revisión y actualización de los documentos.
Desinformación o uso incorrecto del contenido simplificado	Existe el riesgo de que algunos ciudadanos interpreten mal los ejemplos prácticos.	Incluir advertencias claras sobre la necesidad de interpretar las normas en su totalidad.

Nota. Elaboración propia.

El análisis de costos y la gestión de riesgos demuestran que la propuesta de “Hazla Simple” es viable, rentable y socialmente necesaria. La inversión económica requerida es baja en comparación con los beneficios que generará en términos de transparencia, accesibilidad y reducción de conflictos legales. Asimismo, la gestión de riesgos iniciales permitirá mitigar posibles obstáculos y garantizar una implementación exitosa.

Finalmente, la fase de Crear dentro del camino del proceso ECE permitió transformar los conocimientos obtenidos en una propuesta concreta: “Hazla Simple”, un prototipo que demuestra cómo el diseño legal puede ser importante para garantizar derechos constitucionales como el acceso a la información pública o el acceso a la justicia. Más allá de los resultados alcanzados, el ejercicio realizado evidencia que el diseño legal en Perú tiene gran capacidad de evolución y ajuste, y que soluciones como “Hazla Simple” son apenas el punto de partida para seguir explorando maneras en que el Estado pueda conectarse mejor con los ciudadanos.

CAPÍTULO VII. DISCUSIÓN

7.1. Posibles beneficios del diseño legal en Perú

La incorporación del diseño legal en Perú constituye una oportunidad para transformar la interacción de las personas con el sistema jurídico. Este campo emergente no solo tiene como propósito mejorar el acceso a las leyes, sino también transformar la experiencia jurídica en diversos sectores, tanto públicos como privados. Los beneficios del diseño legal abarcan desde el fortalecimiento del acceso a la justicia hasta el aumento de la confianza ciudadana en las instituciones.

Uno de los beneficios más destacados del diseño legal es la disminución de las barreras intelectuales y lingüísticas que enfrentan los ciudadanos al relacionarse con documentos legales. En un país como Perú, donde una porción significativa de la población tiene un acceso limitado a información jurídica clara, la simplificación de los textos legales y la utilización de formatos visuales accesibles permitirían a los ciudadanos comprender sus derechos y deberes de manera más autónoma. Esta necesidad es especialmente crítica si consideramos que el país no logró superar la línea base en la prueba de lectura del Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes (PISA, por sus siglas en inglés) de 2022, ubicándose por debajo del promedio de la OCDE (Ministerio de Educación, 2023). Lejos de implicar una simplificación excesiva, el diseño legal busca garantizar que los textos legales sean accesibles para todos, promoviendo así el ejercicio efectivo de derechos constitucionales como la seguridad jurídica y el acceso a la justicia.

Otro punto importante es la capacidad de reducir las brechas de exclusión que existen en el acceso a la información jurídica, especialmente para personas en situaciones de dificultad, como aquellos con discapacidades, ancianos, y personas con bajo nivel educativo. Por ejemplo, la creación de documentos legales en formatos accesibles, como versiones auditivas, videos explicativos o PDFs interactivos, facilitaría la comprensión de cuerpos normativos a individuos con dificultades visuales, auditivas o cognitivas. Asimismo, las herramientas digitales y aplicaciones móviles permitiría alcanzar zonas rurales y comunidades alejadas, donde el acceso a la información pública es escaso.

Es relevante considerar el Derecho Proactivo, dado que la falta de entendimiento de las normativas y contratos se encuentra entre las principales causas de conflictos legales en el país. Muchas personas firman documentos sin comprender su contenido, lo que genera malentendidos y disputas legales que podrían evitarse con una redacción más clara y accesible. El diseño legal puede ayudar a prevenir estos conflictos mediante la creación de documentos

que eliminen ambigüedades, aclaren términos complejos y presenten la información de forma estructurada. Esto beneficiaría no solo a los ciudadanos, sino también a empresas, bancos y entidades públicas, que podrían reducir costos relacionados con litigios y mejorar su relación con los usuarios. Punto muy importante para el acceso a la justicia.

Desde el punto de vista institucional, la falta de transparencia y la complejidad de los procesos legales han contribuido a la desconfianza ciudadana hacia las instituciones públicas en Perú. Los documentos legales suelen percibirse como inaccesibles y complicados, generando una sensación de desconexión entre el Estado y la ciudadanía. El diseño legal tiene el potencial de cambiar esta percepción al hacer que los procesos legales y administrativos sean más comprensibles y transparentes. En sectores como salud, educación, justicia y finanzas, la implementación de documentos legales claros y accesibles podría ayudar a mejorar la legitimidad en las instituciones y la seguridad jurídica para los ciudadanos.

En el ámbito judicial, redactar sentencias y resoluciones en un lenguaje claro permitiría a los ciudadanos entender mejor los fallos que les afectan, aumentando así su confianza en el sistema de justicia. Además, el diseño legal fomenta la innovación en el sector jurídico al introducir nuevas metodologías y enfoques interdisciplinarios. La colaboración entre abogados, diseñadores, lingüistas y expertos en tecnología impulsa el desarrollo de soluciones más creativas y efectivas para los problemas legales.

En el sector privado, las empresas podrían enriquecer la experiencia de sus clientes mediante contratos comprensibles o políticas de privacidad visuales. En el ámbito público, las instituciones podrían simplificar sus procesos administrativos y disminuir la burocracia a través de documentos y servicios digitales simplificados. Este enfoque innovador contribuiría a modernizar el sistema legal peruano y ajustarlo a las demandas de la era digital.

En resumen, el diseño legal tiene el potencial de generar beneficios significativos en el contexto peruano. Por ejemplo, la mejora del acceso a la información pública, del acceso a la justicia, la reducción de conflictos legales, el fortalecimiento de la seguridad jurídica y la promoción de la innovación en el país. La implementación de estas prácticas impactaría no solo en el Congreso de la República, sino también en empresas, instituciones públicas y privadas, así como en la ciudadanía en general.

7.2. Retos en la implementación del diseño legal en Perú

A pesar de los múltiples beneficios que la implementación del diseño legal podría traer al contexto jurídico y administrativo del Perú, necesitamos reconocer que su adopción enfrenta

desafíos que deben ser gestionados de manera efectiva para garantizar su éxito. Estos retos abarcan una variedad de aspectos culturales, institucionales y técnicos que requieren un enfoque estratégico, coordinado y colaborativo entre distintas entidades y actores involucrados.

En primer lugar, se puede observar que existe cierta resistencia cultural al cambio dentro de los diferentes sectores que componen el entorno legal peruano. La práctica legal en Perú se ha mantenido en un status quo que está fuertemente ligado a formatos de texto muy complejos y al uso de un lenguaje jurídico excesivamente técnico que puede resultar inaccesible para la mayoría de la población. Podría dificultar considerablemente la adopción de nuevos formatos novedosos. Superar este reto requiere de un esfuerzo significativo en términos de sensibilización y capacitación tanto para los legisladores como para los profesionales del Derecho, de modo que puedan comprender plenamente los beneficios y la utilidad del diseño legal en el ejercicio de sus derechos.

Otro reto importante que debe ser abordado es la falta de infraestructura tecnológica adecuada que permita la implementación efectiva de documentos legales diseñados bajo el *legal design*. La creación de estos, especialmente en formatos digitales interactivos que faciliten la interacción del usuario, requiere una inversión considerable en tecnología y en personal capacitado que pueda llevar a cabo estas tareas de manera correcta. Esto incluye la necesidad de desarrollar desde plataformas web intuitivas hasta herramientas de diseño y usabilidad que permitan a los ciudadanos navegar, comprender y utilizar las normas legales con una concepción de seguridad jurídica.

Otro desafío que se plantea es la necesidad de contar con profesionales que estén debidamente entrenados en diseño e innovación, no solo en el sector público, sino también en el sector privado, para que puedan aportar su expertise en el desarrollo de estas nuevas soluciones legales. Asimismo, es menester encontrar un balance adecuado entre la rigurosidad legal y el diseño, ya que muchos piensan erróneamente que el diseño legal se limita a añadir colores y íconos a un documento. No obstante, ya hemos sido testigos del inmenso potencial que esta disciplina puede ofrecer a la garantía de derechos constitucionales.

Otro aspecto es la falta de recursos económicos y de financiamiento suficiente para apoyar iniciativas de investigación y desarrollo de la disciplina. El poco apoyo a la investigación académica de esta rama constituye un obstáculo para demostrar los beneficios que esta área puede ofrecer a la sociedad. Afortunadamente, surgen iniciativas del sector privado que buscan aliviar este problema. Desde Helsinki, se lanzó en septiembre de 2023 la primera revista

académica dedicada exclusivamente al ámbito del diseño legal: *The Legal Design Journal* (Legal Design Journal, (s.f.)).

Por último, es imprescindible adaptar los procesos legales y administrativos existentes para incorporar el diseño legal como una práctica institucional. Esto implica la revisión exhaustiva de reglamentos, procedimientos internos y políticas públicas para garantizar que la información legal sea clara, comprensible y accesible desde su origen. Es una gran manera de respaldar principios constitucionales ya mencionados.

Finalmente, a pesar de estos desafíos que parecen abrumadores, es importante destacar que los retos que se presentan también representan oportunidades valiosas para modernizar el sistema legal peruano, promoviendo una mayor conexión y comunicación entre el Estado y la sociedad.

CONCLUSIONES

El trabajo ha permitido reconocer varias conclusiones que demuestran la importancia del diseño legal en el contexto peruano, especialmente en la producción legislativa. En primer lugar, se puede afirmar que el diseño legal surge como una metodología emergente con gran potencial transformador en el sistema legislativo peruano. Esta disciplina, que combina el Derecho Proactivo con técnicas de diseño centrado en el humano, permite abordar los problemas de la función legislativa que van más allá de las normas: salvaguardar derechos fundamentales como el derecho al acceso a la justicia o el acceso a la información pública.

En segundo lugar, se concluye que existe una desconexión entre las leyes emitidas por el Congreso de la República y los ciudadanos, quienes tienen dificultades para comprenderlas y aplicarlas en su vida cotidiana. Esto se debe, principalmente, al uso de un lenguaje altamente técnico y a formatos normativos poco amigables, lo que genera una barrera de interpretación que afecta la seguridad jurídica y el acceso a la justicia. Este fenómeno evidencia que el Derecho, como construcción social, no puede ser ajeno a los principios y derechos constitucionales.

Asimismo, el desarrollo del prototipo “Hazla Simple” demuestra que es posible aplicar los principios de diseño legal para mejorar la presentación de las leyes. Este ejercicio permitió comprobar que una norma legal, cuando es presentada de manera clara y estructurada, puede reducir la dependencia de intermediarios jurídicos (o eliminarla) y aumentar la autonomía de las personas en la toma de decisiones que impacten a su contexto. Estos dos puntos, tienen como resultado, favorecer el ejercicio de derechos constitucionales como el acceso a la justicia.

No obstante, la adopción del diseño legal en el Perú podría enfrentar ciertos desafíos. Entre ellos, la resistencia al cambio dentro de las instituciones públicas y la falta de conocimiento sobre esta metodología. Esta requiere ser manejada mediante estrategias de capacitación y la conformación de equipos multidisciplinarios. La reunión de diseñadores legales y abogados es medular para obtener productos legales mejores diseñados.

Finalmente, se concluye que el diseño legal tiene un enorme potencial para fortalecer la seguridad jurídica y promover una relación más cercana entre el Estado y la ciudadanía. Más allá de facilitar la comprensión de las leyes, el diseño legal busca transformar la experiencia de los ciudadanos con el Derecho, permitiendo que el sistema legal en general sea adjetivado de forma positiva. Propuestas como “Hazla Simple” marcan un primer paso hacia un sistema legal

capaz de responder a los desafíos cambiantes de la sociedad y garantizar que el Derecho sea una herramienta al servicio de las personas.

RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos de este trabajo, se proponen las siguientes recomendaciones para facilitar la implementación del diseño legal en la producción legislativa del Congreso de la República del Perú y en otras esferas del Derecho:

1. **Incorporar el diseño legal como estrategia institucional.** Se recomienda que el Congreso y otras entidades exploren principios de diseño legal en las diferentes etapas de su función legislativa, desde la redacción inicial hasta la comunicación de las normas.
2. **Crear equipos multidisciplinarios dentro del Congreso.** Se sugiere conformar un equipo de trabajo que incluya juristas, diseñadores (legales), lingüistas y comunicadores. Este grupo debería estar encargado de analizar cómo se presentan las leyes, identificar barreras de comprensión y proponer mejoras basadas en principios de HCD.
3. **Apostar por la Investigación y Desarrollo.** Una forma muy importante para desarrollar aún más esta disciplina es invertir en la investigación académica. Esto logrará mejores productos o servicios legales, con un sustento científico comprobado.
4. **Formar en diseño legal.** Es importante que las facultades de Derecho y las instituciones que forman a profesionales del Derecho incorporen cursos o talleres sobre diseño legal. Esto permitirá que los futuros abogados adquieran habilidades innovadoras de resolución de problemas en la práctica jurídica.
5. **Incluir mecanismos de *feedback* ciudadano de la comprensión de normas.** Se propone que el Congreso implemente mecanismos para recibir comentarios de los ciudadanos sobre la claridad y aplicabilidad de las normas emitidas. Esto permitirá detectar barreras adicionales de comprensión y mejorar continuamente la presentación de las leyes.
6. **Diseño legal como clave para el acceso a la justicia.** Esto implica no solo rediseñar documentos legales para que sean más claros y navegables, sino también replantear los procesos judiciales, contractuales y administrativos desde una perspectiva de experiencia del usuario.

En conclusión, la implementación del diseño legal en el sistema legislativo requiere un cambio cultural y de ciertas estructuras establecidas. Pero como dijo Steve Jobs, “Innovación es la habilidad de ver el cambio como una oportunidad, no una amenaza”. (Forbes, 2020)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayo, E. (s.f.). Doble Diamante. Recuperado de <https://eduardoaguayo.cl/recursos/glosario-ux/doble-diamante>
- Antúnez, J. L. (2020). What is Design? - José Luis Antúnez. Medium. <https://medium.com/@jlantunez/what-is-design-c4be733141f1>
- Arroyo, G. A. (1992). Seguridad jurídica y su vinculación con el derecho tributario. Revista del Instituto Peruano de Derecho Tributario, N.º 22, 9–35. Recuperado de https://www.ipdt.org/uploads/docs/01_Rev22_GA.pdf
- Berger-Walliser, G., Barton, T. D., & Haapio, H. (2017). From visualization to legal design: A collaborative and creative process. *American Business Law Journal*, 54(2), 347-392. <https://ssrn.com/abstract=2841030>
- Berger, W. (2010). *CAD Monkeys, Dinosaur Babies, and T-Shaped People: Inside the World of Design Thinking and How It Can Spark Creativity and Innovation* (Illustrated ed.). Penguin Books.
- Bernal Fandiño, M. (2021). Legal design in judicial decisions: Colombian case study. En M. Corrales Compagnucci, H. Haapio, M. Hagan, & M. Doherty (Eds.), *Legal design: Integrating business, design and legal thinking with technology* (pp. 202-218). Edward Elgar Publishing. Recuperado de <https://doi.org/10.4337/9781839107269.00017>
- Bernstein, G. (s.f.). iTunes Software License Agreement – Human-Readable Summary. Savannah College of Art and Design. Recuperado de <https://legaltechdesign.com/communication-design/apple-tos-redesigned-a-concept-proposal/>
- BlocK, A. (2017). *Personas que usan paraguas mientras cruzan en la carretera* [Fotografía]. Unsplash. Recuperado de <https://unsplash.com/es/fotos/personas-que-usan-paraguas-mientras-cruzan-en-la-carretera-0FTASntRc2M>
- Brown, T. (2008). Design thinking. *Harvard Business Review*, 86(6), 84–92. Recuperado de <https://readings.design/PDF/Tim%20Brown,%20Design%20Thinking.pdf>
- Brown, T. (2009). *Change by design: How design thinking creates new alternatives for business and society*. Harper Business.

- Brunschwig, C. R. (2014). *On visual law: Visual legal communication practices and their scholarly exploration*. University of Zurich. Recuperado de <https://www.ius.uzh.ch/dam/jcr:00000000-0b7f-a3b8-ffff-ffffe92cd50/ColetteRBrunschwigOnVisualLaw2014.pdf>
- Brunschwig, C.R. (2001). Visualisierung von Rechtsnormen : legal design.
- Buchanan, R. (2001). Design Research and the New Learning. *Design Issues*, 17(4), 3–23. Doi: <https://doi.org/10.1162/07479360152681056>
- Campos, M. (2018). Más normas, menos seguridad: El problema de la seguridad jurídica en todo proceso de reforma. *Vox Juris*, 35(1), 117-125. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6480483>
- Congreso de la República del Perú. (2012). *Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N.º 29973*. Diario Oficial El Peruano. Recuperado de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/>
- Congreso de la República del Perú. (2021). *Texto Único Ordenado del Reglamento del Congreso de la República*. Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ). Recuperado de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H779494>
- Congreso de la República del Perú. (2023). *Reglamento de Organización y Funciones del Congreso de la República*. Recuperado de https://www.congreso.gob.pe/Docs/spa/files/transparencia/organigrama/ro_f03012023.pdf
- Congreso de la República del Perú. (s.f.). *Flujograma del Proceso Legislativo*. Recuperado de <https://www.congreso.gob.pe/Flujogramalegislativo/>
- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS). (2018). *Plan Nacional de Accesibilidad*. Recuperado de <https://www.conadisperu.gob.pe/wp-content/uploads/2018/01/Plan-Nacional-de-Accesibilidad.pdf>
- Consejo Superior de la Judicatura. (2017). Informe al Congreso de la República 2017. Recuperado de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10240/15989223/Informe+al+congreso+2017.pdf/34fc02b4-4229-480f-8c24-612d1121d7f4>

- Constitución Política del Perú (1993). Promulgada el 29 de diciembre de 1993. Recuperado de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#!/detallenorma/H682678>
- Contraloría General de la República. (2016). Mejora regulatoria y simplificación de procedimientos administrativos que afectan la inversión. Lima.
- Dallari, D. (1982). *Constituição e Constituinte*. São Paulo: Saraiva.
- Datum. (2024). *Estudio de opinión pública: Popularidad y coyuntura*. Recuperado de https://www.datum.com.pe/new_web_files/files/pdf/Encuesta%20DATUM%20-%20Octubre%202024%20-%201_241013091233.pdf
- De Francisco, S. (2020). Legal design: Making law more human [Video]. YouTube. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=3G_fJrhbl0&t=11s&ab_channel=SantiagoDeFrancisco
- Design Council. (s.f.). The history of the Double Diamond. Recuperado de <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/history-of-the-double-diamond/>
- Ducato, R., & Strowel, A. (2021). Legal Design Perspectives. Theoretical and Practical Insights from the Field. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5710846>
- Eppler, M. J., & Burkhard, R. A. (2004). *Knowledge visualization* [Technical report]. Università della Svizzera italiana
- Federal Acquisition Institute. (s.f.). The Lab at OPM. Recuperado de <https://www.fai.gov/content/lab-opm>
- Garrett, J. J. (2010). *The elements of user experience: User-centered design for the web and beyond* (2nd ed.). New Riders.
- Gibbons, S. (2017). Service Design 101. Nielsen Norman Group. Recuperado de <https://www.nngroup.com/articles/service-design-101/>
- Guenther, M. (2012). *Intersection: How Enterprise Design Bridges the Gap between Business, Technology, and People*. Morgan Kaufmann
- Haapio, H., Siedel, G. J., & Bernal Fandiño, M. (2016). Aplicación del derecho proactivo como una ventaja competitiva. *Revista de Derecho Privado*, 31, 265. <https://doi.org/10.18601/01234366.n31.09>

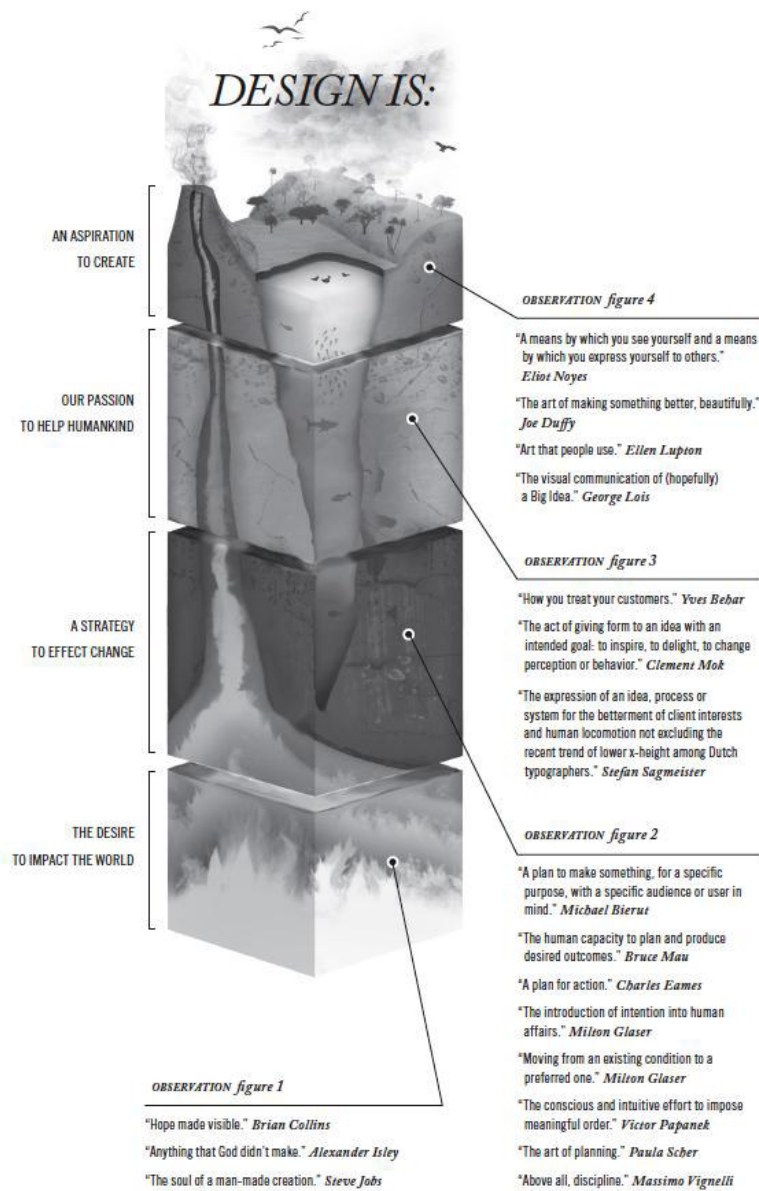
- Hagan, M. (2018). *Law by Design*. Recuperado de <http://www.lawbydesign.co>
- Hagan, M. (2021). Prototyping for policy. En M. Corrales Compagnucci, H. Haapio, M. Hagan, & M. Doherty (Eds.), *Legal design: Integrating business, design and legal thinking with technology* (pp. 9-31). Edward Elgar Publishing. Recuperado de <https://doi.org/10.4337/9781839107269.00013>
- Heskett, J. (2005). *Design: A very short introduction*. Oxford University Press.
- Houston Public Media. (2021, 1 de julio). 13-page comic book filed as lawsuit in Harris County Court. Recuperado de <https://www.houstonpublicmedia.org/articles/arts-culture/2021/07/01/402067/13-page-comic-book-filed-as-lawsuit-in-harris-county-court/>
- IA Collaborative. (2011). We will have to deal with defining design, yet again. Recuperado de <https://designsojournal.com/we-will-have-to-deal-with-defining-design-yet-again/>
- IEP. (2024). Informe de opinión mayo 2024 (informe parcial). Recuperado de <https://iep.org.pe/wp-content/uploads/2024/05/IEP-Informe-de-opinion-mayo-2024-informe-parcial.pdf>
- International Organization for Standardization (ISO) (2023). ISO 24495-1:2023: Plain language — Part 1: Governing principles and guidelines. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:24495:-1:ed-1:v1:en>
- Ipsos. (2024). *Evaluación de la gestión pública*. Recuperado de https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-09/24-001547INF_V2_29Ago24%20%28IO%29.pdf
- Ji, X. (2019). *Where design and law meet: An empirical study for understanding legal design and its implication for research and practice*. Aalto University School of Arts, Design and Architecture.
- Forbes (2020). Four concepts to drive innovation in a time of crisis. Forbes. <https://www.forbes.com/councils/forbesbusinesscouncil/2020/08/24/four-concepts-to-drive-innovation-in-a-time-of-crisis/>
- Katz, B. M., & Maeda, J. (2015). *Make It New: A History of Silicon Valley Design* (Illustrated ed.). The MIT Press.

- Legal Design Journal. (s. f.). *Legal Design Journal*. Recuperado el 1 de enero de 2025 de <https://legaldesign-journal.com/>
- McGinnis, J., & Ching, T. (1993). *Legal literacy: A community teaching guide* (Report No. ED355345). ERIC Clearinghouse. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?id=ED355345>
- McKinsey & Company. (2018). The business value of design. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-design/our-insights/the-business-value-of-design>
- Ministerio de Educación del Perú. (2023). *Presentación de resultados PISA 2022 - Perú*. Recuperado de <http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/Presentaci%C3%B3n-de-resultados-PISA-2022-Per%C3%BA.pdf>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú. (2014). Guía práctica sobre la transparencia y el acceso a la información pública
- Naciones Unidas (2018), La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago.
- Passera, S., Haapio, H., & Barton, T. D. (2021). *Legal design: Integrating business, design, and law*. Edward Elgar Publishing. ISBN: 978-1-83910-725-2.
- Poblete, C. (2019). *El lenguaje claro en el ámbito jurídico: Hacia un derecho más comprensible*. VIII Congreso Internacional de la Lengua Española, Córdoba, Argentina. Recuperado de <https://congresosdelalengua.es/cordoba/paneles-ponencias/competitividad/poblete-claudia.htm>
- Poder Judicial del Perú. (2014). *Manual judicial de lenguaje claro y accesible a los ciudadanos*. Fondo Editorial del Poder Judicial. Recuperado de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/7b17ec0047a0dbf6ba8abfd87f5ca43e/MANUAL+JUDICIAL+DE+LENGUAJE+CLARO+Y+ACCESIBLE.pdf?MOD=AJPERES>
- Robinson Urtecho, P. (2012). *Manual del proceso legislativo* (2.^a ed.). Lima: Congreso de la República, Oficialía Mayor.

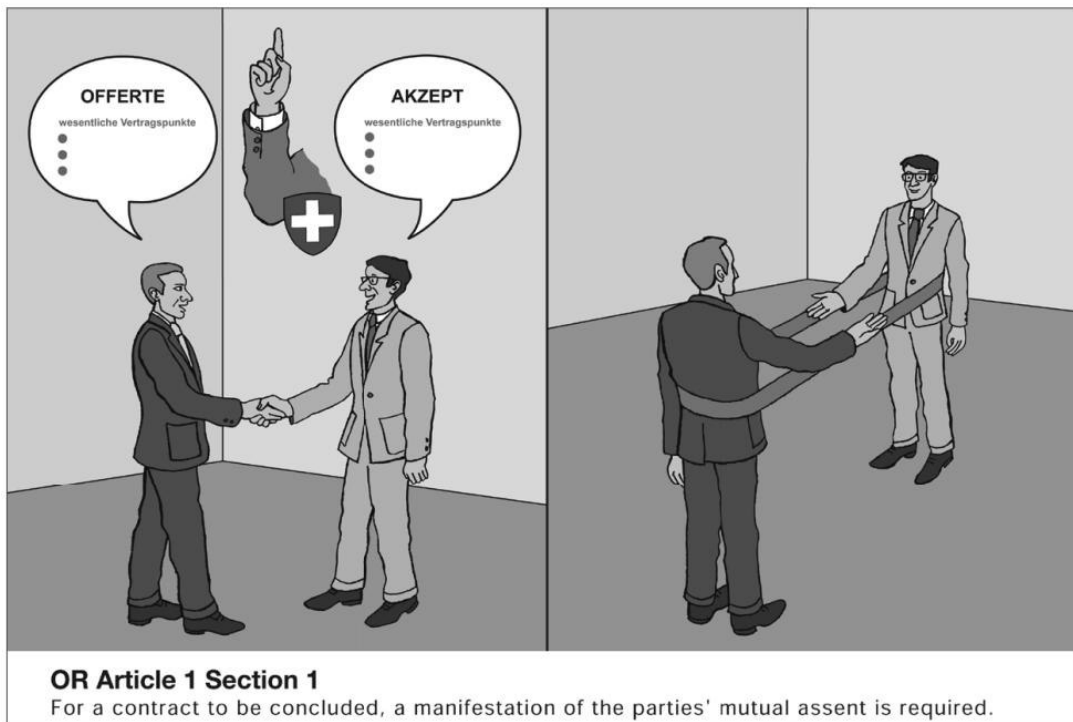
- Rossi, A. (2019). *Legal Design for the General Data Protection Regulation. A Methodology for the Visualization and Communication of Legal Concepts*, [Dissertation thesis], Alma Mater Studiorum Università di Bologna. DOI 10.6092/unibo/amsdottorato/9060
- Sagüés, N. (1997). *Jurisdicción constitucional y seguridad jurídica*. *Pensamiento Constitucional*, 4, año IV.
- Stickdorn, M., & Schneider, J. (2010). *This is service design thinking: Basics, tools, cases*. Wiley.
- Tambouris, E., Panopoulou, E., Tarabanis, K., Kaliviotis, D., & Kavadias, G. (2011). *Using argument visualisation to improve public participation in the legislation formation process: The LEX-IS project*. Universidad de Aegean. Recuperado de https://www.icsd.aegean.gr/publication_files/841425073.pdf
- Torres, J. (2021). *Los campos del diseño aplicados al Derecho* [Presentación de clase]. Curso de Diseño Legal, Colombia.
- Torres, J. (2021). *Nuevos Roles para Abogados* [Material de clase no publicado]. Curso Legal Design, Colombia.
- Tribunal Constitucional del Perú. (2003). *Sentencia recaída en el Expediente No. 1792-2002-HD* (Fundamento jurídico 11).
- Tribunal Constitucional del Perú. (2010). *Sentencia recaída en el Expediente No. 00566-2010-PHD/TC* (Fundamento jurídico 6).
- Umaña, M. (2002). *Inversión extranjera directa en Centroamérica: el rol de la seguridad jurídica*. INCAE Business School. Recuperado de <https://www.incae.edu/EN/clacds/publicaciones/pdf/cen443.pdf>
- Villegas, H. B. (1994). *El contenido de la seguridad jurídica*. *Revista del Instituto Peruano de Derecho Tributario*, N.º 26, 117–140. Recuperado de https://ipdt.org/uploads/docs/02_Rev26_HBV.pdf
- Zariski, A. (2014). *Legal literacy: An introduction to legal studies*. Athabasca University Press.

ANEXOS

Anexo 1: Definiciones de diseño según IA Collaborative (2011)



Anexo 2: Ejemplo de visualización de la conclusión de un contrato a través del mutuo acuerdo



Anexo 3: Primeras tres páginas del cómic de la demanda *Third Planet Sci-Fi Superstore v. Pacifica Companies*



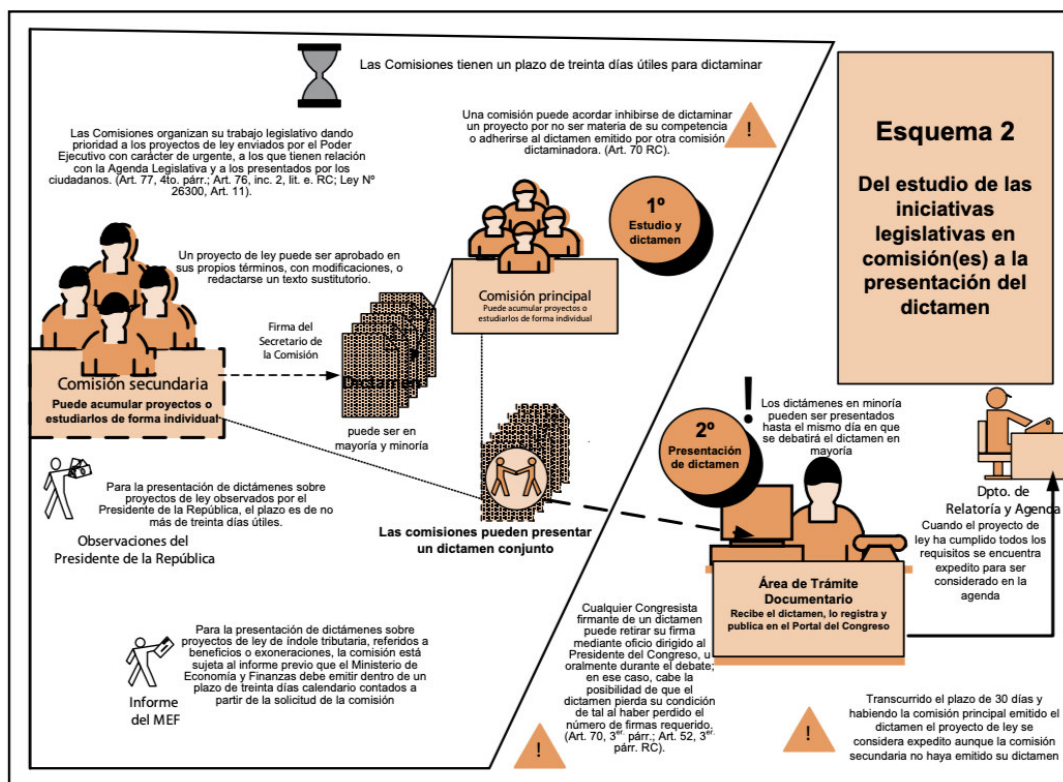
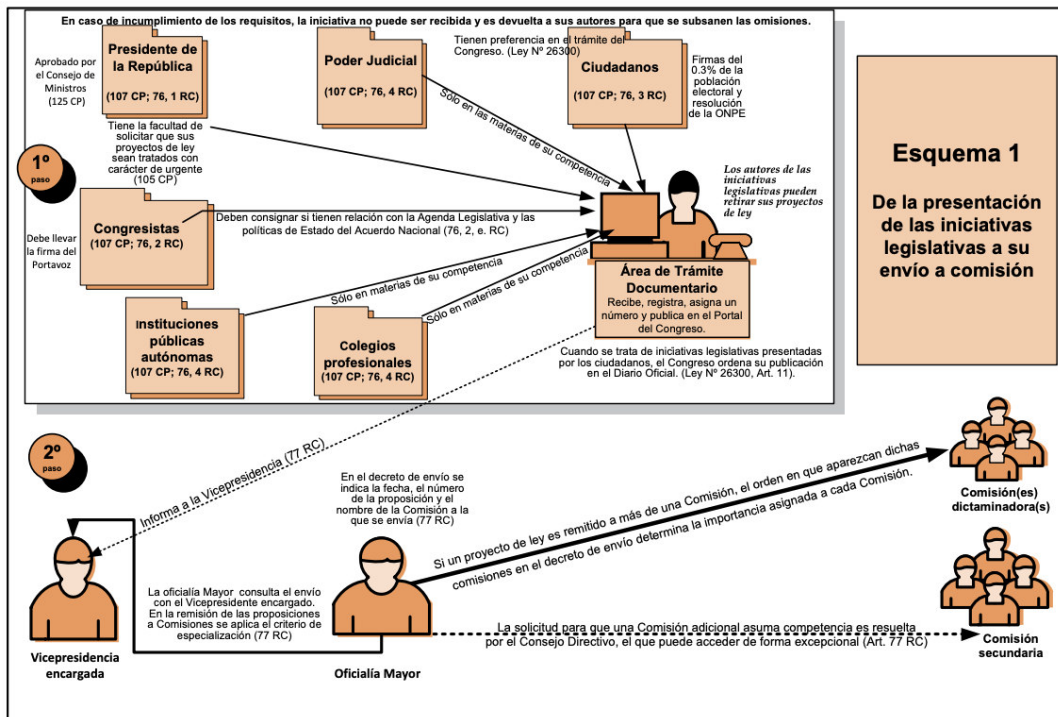


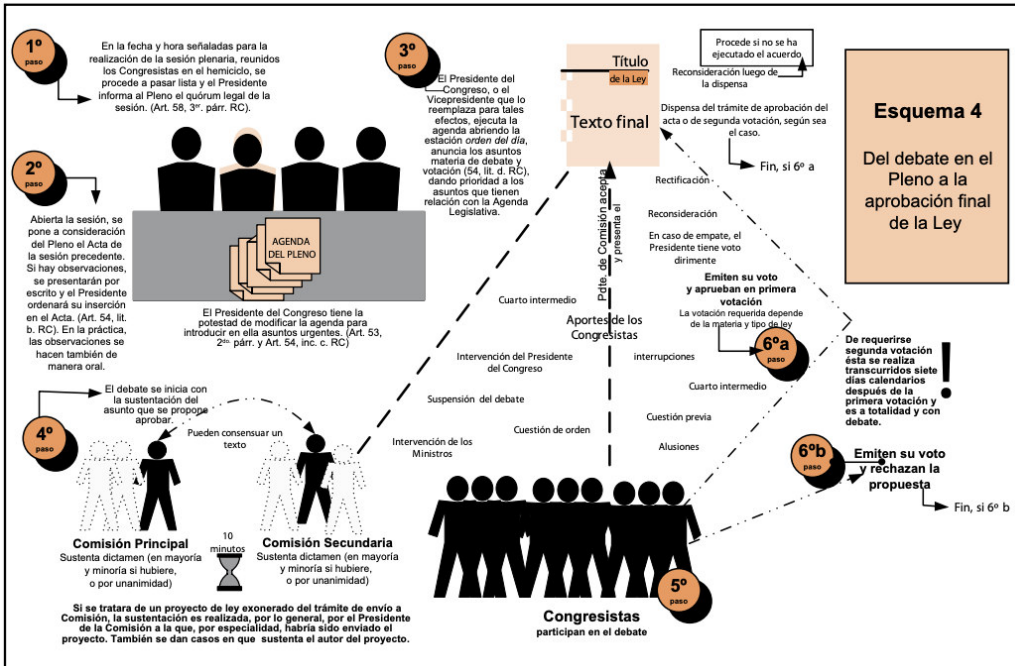
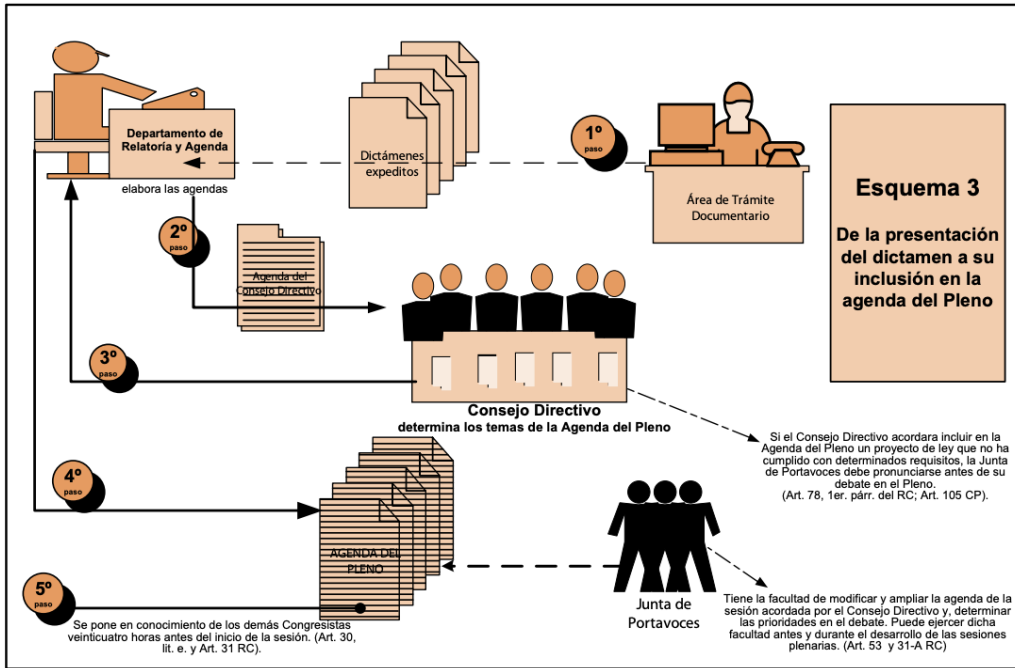
Anexo 4: Principales tratados internacionales que protegen el derecho al acceso a la información pública

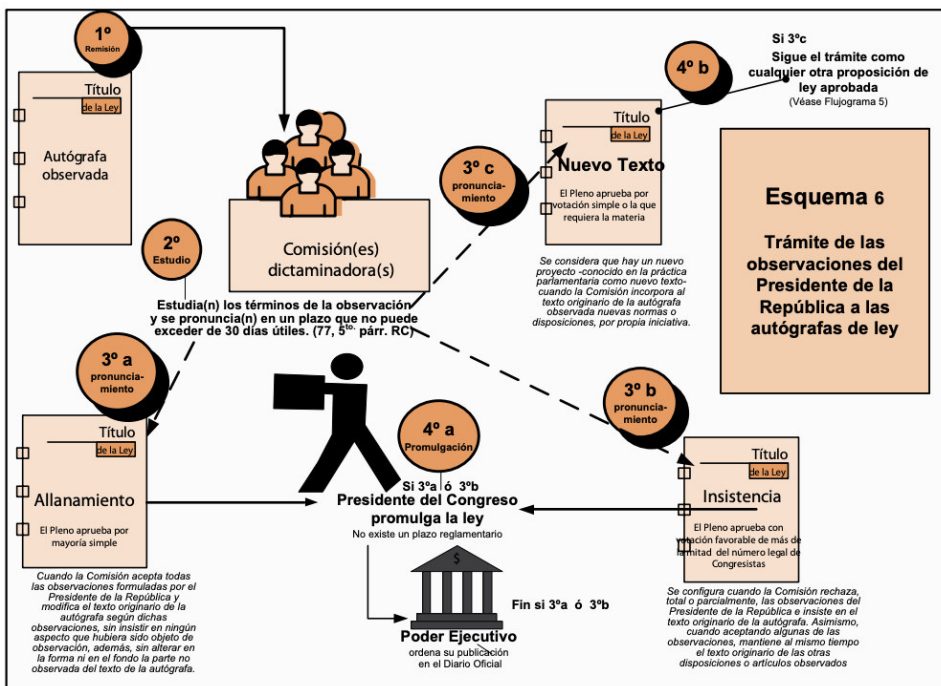
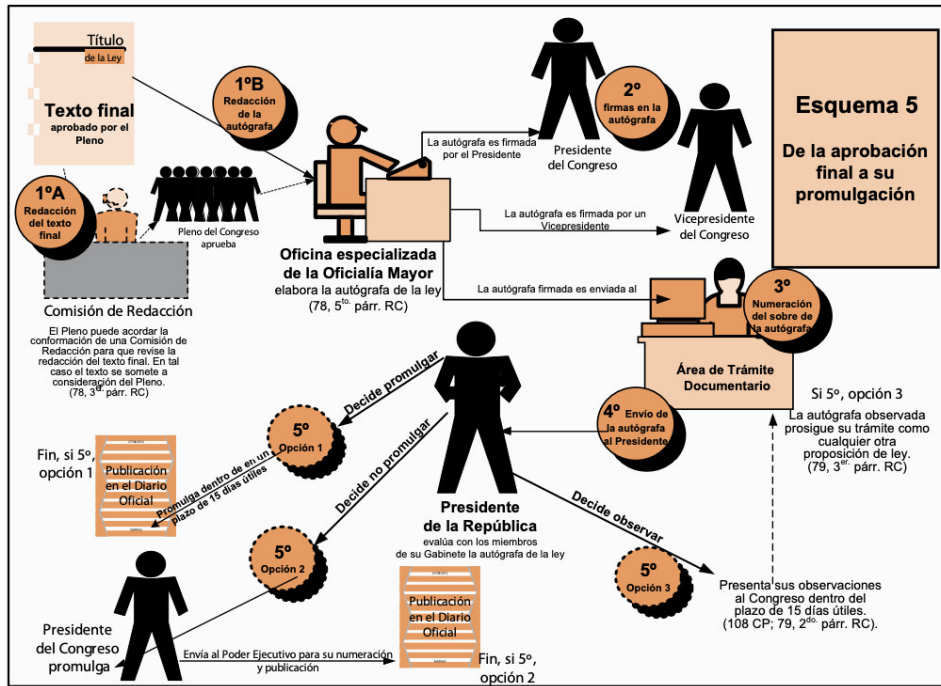
Tratado/Convención	Fecha de Ratificación	Artículo relevante
Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)	1978	Artículo 13
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	1978	Artículo 19
Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción	2004	Artículo 10
Declaración Universal de Derechos Humanos	N.A.	Artículo 19
Resolución 59(1) de la Asamblea General de las Naciones Unidas	1946	Derecho a la información como derecho fundamental

Elaboración propia

Anexo 5: Esquema del proceso legislativo peruano







Anexo 6: Lo que sabemos y no sabemos del reto de diseño



Anexo 7: Principales *stakeholders* del reto de diseño

<i>Stakeholder</i>	Interés
Legisladores	Los legisladores son responsables de la producción de las normas. Su involucramiento es crucial para mejorar la redacción y presentación de las leyes desde el inicio del proceso legislativo.
Oficina de comunicación del Congreso	Difunden las leyes a la ciudadanía a través de diferentes canales de comunicación.
Jueces y abogados	Interpretan las leyes y las aplican en procesos judiciales
Ciudadanos (usuarios finales)	Personas que deben comprender las leyes para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones
Personas con discapacidad	Personas que enfrentan barreras adicionales para acceder y comprender las leyes.
Organizaciones de la Sociedad Civil	Pueden actuar como puente entre el Congreso y los ciudadanos, difundiendo las normas en formatos accesibles.
Académicos y expertos en Derecho	Analizan las normas legales y proponen mejoras en su forma y fondo.
Comisión de Redacción del Congreso	Los congresistas que se encargan de revisar la redacción del texto final de la ley aprobada por el Pleno del Congreso, en caso sean convocados.

Elaboración propia

Anexo 8: Plantilla de entrevista profunda para un ciudadano

Introducción:

“Le entregaré una norma del Congreso en formato .pdf para que la leas y, luego, le haremos algunas preguntas para evaluar tu comprensión y experiencia con el documento”.

Sección 1: Datos generales

- Edad:
- Nivel educativo:
- ¿Desde qué dispositivos accedió a la norma en pdf?

Fase 1: Contexto Inicial

Presenta el resumen visual de la norma y pregunta:

- ¿Qué te llama la atención de esta norma?
- ¿Qué crees que busca lograr esta ley?

Fase 2: Extractos Clave

Por favor, procede a leer el artículo 8 de la ley.

- ¿Qué entiendes de este artículo?
- ¿Crees que alguien sin conocimientos legales podría entenderlo fácilmente?

Fase 3: Reflexión Final

- ¿Cómo te sentiste al leer este documento?
- ¿Qué mejorarías para que sea más fácil de entender?

Anexo 9: Transcripciones de audios de entrevistas a ciudadanos

Transcripción Ciudadano 1

<p>Ciudadano 1 [Orador 2] Ok, entonces, lo primero que te tengo que preguntar es, este, tu edad.</p> <p>[Orador 1] ¿Mi edad?</p> <p>[Orador 2] Ajá.</p> <p>[Orador 1] 50 años.</p> <p>[Orador 2] 50 años. Muy bien. Y, eh, ¿y tu nivel académico?</p> <p>[Orador 1] Superior.</p> <p>[Orador 2] Superior. Ok, entonces, ahora sí. ¿Qué es lo que te llama la atención de esta norma?</p> <p>Lo primero que te llama la atención, así a primera vista.</p> <p>[Orador 1] Me llama de que haya mejoras en el sistema pensionario peruano. Cambios en las normativas.</p> <p>[Orador 2] Cambios. Ok. Y, eh, ¿qué crees que, al primera vista, qué crees que es lo que busca la norma?</p> <p>[Orador 1] Norma es, eh, modernización es de, de mejoras, con mejores condiciones para el, para los pensionados. Tanto económicos como de salud.</p> <p>[Orador 2] Tanto económicos como de salud. Y, eh, ahora sí, si vamos al artículo, eh, número cuatro.</p>	<p>[Orador 1] El cuatro. Sí.</p> <p>[Orador 2] A ver, ¿más abajo? El artículo ocho. Léelo a tu sola.</p> <p>[Orador 1] El artículo entiendo que dice que cualquier incremento, cualquier aumento, eh, que sea progresivo de la tasa de aportación, o sea, del, del importe de aportación en el sistema, eh, y la participación de los empleadores para la financiación de las prestaciones debe ser, que debe ser aprobada con un rango de propuesta, debe ser aprobada mediante norma y propuesta por el Poder Ejecutivo, con un previo estudio ya sea de la OMP y de la SBS.</p> <p>[Orador 2] ¿Si una persona que no sabe el conocimiento de derechos no crees que puede entenderlo fácilmente?</p> <p>[Orador 1] Podría, fácilmente no podría, pero...</p> <p>[Orador 2] ¿Por qué?</p> <p>[Orador 1] Una persona, yo pienso que una persona con un nivel, con un, de acuerdo al nivel académico, no tanto por lo que sea si es de derecho o no.</p> <p>[Orador 2] ¿Y si te dijera si puede entenderlo fácilmente?</p> <p>[Orador 1] Eh, fácilmente... No, no, no.</p> <p>[Orador 2] Imposible.</p> <p>[Orador 1] Sí, o sea, no, no me parece. ¿Por qué? Porque hay palabras que normalmente puede entender uno que está</p>	<p>muy familiarizado con leyes, o que lee bastante para, sobre las leyes y las normativas peruanas, ¿no?</p> <p>O sea, un contador que tiene que estar siempre leyendo y así diferentes...</p> <p>[Orador 2] Ok. ¿Cómo te sentiste al leer el documento?</p> <p>[Orador 1] Yo me sentí... Bien, pero no es que haya entendido al 100%, no.</p> <p>[Orador 2] ¿Y eso es cómo te hizo sentir?</p> <p>[Orador 1] Un poco, no bien, porque yo pienso que las leyes deberían ser mucho más entendibles para todos, porque las leyes son para todos los peruanos, sea cual sea el nivel académico, el nivel social, ¿no? Económico o social, o el nivel académico. Entonces tiene que ser entendible para todos.</p> <p>Hasta ahorita no me parece que se... no es entendible. A simple leída no puedes entender y decir, ¡ay, eso es lo que quiero!</p> <p>[Orador 2] ¿Y cómo mejorarías para que sea más fácil entender el documento?</p> <p>[Orador 1] Con palabras mucho más sencillas, con palabras más, o sinónimos, utilizar sinónimos cotidianos.</p> <p>[Orador 2] Ok, ok.</p>
---	---	---

Transcripción Ciudadano 2

Transcripción - Ciudadano 2

[Orador 1]
¿Qué es lo que primero te llama la atención de la norma?

[Orador 2]
Que es larga.

[Orador 1]
Larga, ok. Que es larga. ¿Qué más?

[Orador 2]
Lo segundo que me llama la atención es la cantidad de capítulos que ponen previo a lo que quieren transmitir.

[Orador 1]
Cantidad de capítulos, ok. Luego, si a simple vista, ¿qué crees que busca lograr esta ley? Ok.

[Orador 2]
Quizás sea como una forma de corregir algo.

[Orador 1]
Ok, ok, ok. Genial. Y ahora sí, vayamos al artículo 8.

[Orador 2]
Ya, artículo 8, tasa de aporte obligatorio para los trabajadores dependientes del sistema.

[Orador 1]
O sea, léelo todo normal, lo pueden leer para ti, y me avisas cuando termines.

[Orador 2]
Ya, ¿lo leo ahora?

[Orador 1]
Sí, sí. ¿Qué es lo que entiendes por ese artículo?

[Orador 2]
Que para el sistema de pensiones, el trabajador no puede, o sea, tiene que aportar más del 13%, desde el 13% de su remuneración del mes para su pensión, por así decirlo.

[Orador 1]
Ok. Es para eso. ¿Algo más que hayas entendido de ese texto?

[Orador 2]
No, no. No comprendo muchos términos.

[Orador 1]
Ok. ¿Crees que alguien sin conocimiento podría entenderlo fácilmente?

[Orador 2]
Bueno, no, si uno se va directo al artículo. Para eso tiene un glosario.

[Orador 1]
Ok, ok. Ok. ¿tú crees que con el glosario sea mucho más fácil poder entender ese texto?

[Orador 2]
No necesariamente, pero hay acrónimos que si uno no lee el glosario, pues hay miles de posibilidades que podría significar ese acrónimo.

[Orador 1]
Claro, claro, ok. Y aún sabiendo qué significan cada uno de esos acrónimos, ¿crees que sea fácil de entender para alguien que no sabe derecho?

[Orador 2]
Yo creo que más de derecho es este artículo como tal, o al menos este artículo habla de otros ámbitos como la economía, a mi parecer.

[Orador 1]
Ok, y final, bueno, las últimas dos preguntas serían, ¿cómo te sentiste al leer este documento?

[Orador 2]
Pues, confundido.

[Orador 1]
Confundido, ok. ¿Alguna otra emoción?

[Orador 2]
Interesado.

[Orador 1]
Interesado. ¿Y confundido por qué?

[Orador 2]
Por los términos.

Ok, ¿e interesado por qué?

[Orador 2]
En querer entenderlo.

[Orador 1]
Querer entenderlo, ok. Y finalmente, ¿qué mejorarías del documento para que sea más fácil entender?

[Orador 2]
Yo creería que deberíamos usar términos para la población en general.

[Orador 1]
Para la población en general, ok. ¿Algo más que mejorarías del texto? O en general del documento.

[Orador 2]
Sí, podría ser los colores. Podría ser un poco más colorido.

[Orador 1]
Más colorido, ok.

Transcripción Ciudadano 3

Ciudadano 3

[Orador 1]
¿Cuál es tu nombre?

[Orador 1]
Juan Diego González Morales

[Orador 1]
y... ¿Tu nivel educativo?

[Orador 2]
Secundaria completa

[Orador 1]
¿De qué dispositivo estás viendo la norma?

[Orador 2]
Desde un laptop

[Orador 1]
La primera pregunta es... ¿Qué impresión, así a primera vista, te genera la norma?

[Orador 2]
La marca de agua está bien grande

[Orador 1]
¿otra cosa te llama la atención en la norma? Puedes navegar aquí, si quieres ¿Qué es lo que te llama la atención?

[Orador 2]
Puedo decir qué cosas, o sea...lo que no me gusta. No lo entiendo, o sea, me pierdo. No me dan ganas de leer. No sé qué es esto

[Orador 1]
Ok ¿Qué crees que busca lograr esta norma?

[Orador 2]
Bueno, dice el título, que no se entiende bien qué es el título, pero es el título Dice Modernización del Sistema de Pensiones. Para modernizar las...

[Orador 1]

Ok Y, ahora sí, vayamos al artículo número 8. Ya, perfecto Ahora sí, ¿podrías leer la mitad del artículo 8, o lo que puedas leer del artículo 8? ¿En tu mente?

---PAUSA

Ok, ¿qué es lo que entiendes por el artículo?

[Orador 2]
Que hay un... creo que... Hay un...Una tasa mínima de aporte, ¿no? Eso es lo que he entendido exactamente Que hay una tasa mínima de aporte para el sistema de pensiones

[Orador 1]
¿algo más?

[Orador 2]
Bueno, a especificar un poco el porcentaje de presión Una parte que va al empleador, otra el...no sé, a una parte obligatoria Eso es lo que además recuerdo

[Orador 1]
Ok. ¿Crees que alguien sin conocimiento de Derecho puede entender la ley?

[Orador 2]
Difícilmente. Porque me pareció que hay... Es como la web... Puede ayudar la web a esto, ¿me entiendes?

Porque hay partes donde dice, por ejemplo, la ley de no sé qué cosa Y puede haber un hipervínculo ahí, ¿no? Para que uno vea de qué se trata eso. Lo que se está refiriendo

[Orador 1]
Ok ¿Cómo te sentiste al leer el documento?

[Orador 2]
Me hizo recordar lo que te digo Me hizo recordar a la página del gobierno GOV.PE Que ahí también están] tratando de utilizar el diseño de interacción Es el diseño para acercarse al ciudadano

[Orador 1]

¿Qué otra cosa, qué emoción te generó leer ese artículo 8? Emoción O sea, ¿qué sentimiento, qué emoción?

[Orador 2]
Bueno, que pensar en mi jubilación Ok, ok ¿Qué otra emoción específico te generó?

[Orador 2]
Bueno, sí, un poco aburrido, ¿no? Porque, o sea, incluso el espaciado entre las palabras Y o que a veces escribo, bueno, trato de ver eso. Y el espaciado entre las palabras, cómo están puestos cada bullet point

[Orador 1]
Ok, ¿y qué mejorarías para que sea más fácil entender el documento?

[Orador 2]
Claro, un sistema de diseño, ¿no? Es que incluso me hace recordar un poco a como te decían en el colegio. Cómo tienes que escribir las cosas, ¿no? O sea, poner subrayado acá, poner un punto. Cuando, por ejemplo, dos puntos puede ser mejor que ponerse un punto, ¿no? O las negritas, en qué momento van las negritas Y por qué la marca de agua tan grande O si esta barra arriba, el encabezado está complicando la legibilidad O si uno está así, es fácil de leer.

[Orador 1]
Claro, claro, buenísimo

Transcripción Ciudadano 4

Ciudadano 4

[Orador 2]
ya mira la primera pregunta es desde qué dispositivo estás leyendo la norma ahora android ok

[Orador 1]
no me sale, me sale para abrir ahora sí lo veo un poco más complejo pero ya lo descargué ya y ya lo pongo en el normal, no es como en la web pero yo lo pongo en directo ahí

[Orador 2]
La primera pregunta es ¿A simple vista qué es lo que te llama la atención de la norma?

[Orador 1]
Visualmente de la norma, a ver déjame darle una revisada rápida. Bueno que al parecer son varios capítulos y también hay subcapítulos está redactado como en formato tesis algo así, un formato que debe tener un nombre que no lo sé pero parece APA, es como APA, no sé si es APA, vancouver pero tiene un formato que se parece o lo hago similar a una tesis, a un estudio

[Orador 2]
y qué otra cosa te llama la atención del documento

[Orador 1]
que tiene subcapítulos, no había visto un documento con subcapítulos, siempre era capítulo y bueno aquí dice capítulo 3 o capítulo 1 algo así, tasa de aprobación veo que se repite, también hay otros capítulos 2, eso y ahí bueno es un poco extenso y nada más no lo veo tan impactante

[Orador 2]
ok, qué crees que busca lograr esta ley, o sea sí a simple vista

[Orador 1]
ley de modernización del sistema previsional ¿el sistema previsional es de pensiones o es otro tipo?

[Orador 2]
ajá, pensiones ¿es de pensiones? sí, sí qué crees que busca lograr la norma, así a simple vista

[Orador 1]
quieren modernizar o actualizar el sistema previsional pero bueno, me imagino han encontrado yo entiendo que cuando quieren actualizar es porque han encontrado algún vacío legal o han encontrado alguna mejora a la norma o algo que no estaba contemplado quieren mejorar algún punto que quizás no es favorable para la población entiendo que es a favor de la población peruana, a veces lo pueden hacer en contra como no lo he leído

[Orador 2]
ok, y a ver, ahora si nos vamos, ve al artículo 8 de esa ley

[Orador 1]
artículo 8, ahora vamos al artículo 7, artículo 8 listo, tasa de aportes obligatorios para los trabajadores dependientes

[Orador 2]
ajá, ahora si te pediría que leas todo ese artículo

[Orador 1]
ok, a ver los trabajadores dependientes las aportaciones obligatorias para los trabajadores dependientes el SNMP no puede ser el 13% asegurado de aportes o no mencionada en el cargo de determinación de los aportes que legalmente corresponde a esa norma el caso es que el SNMP no puede ser el 10% el SNMP no puede ser el 10% sobre la regulación asegurada destinada a sí un porcentaje de los trabajadores dependientes de los trabajadores dependientes invalidez de su empleo destinado para financiar la aplicación de los gastos desempeño de una red internacional una comisión sobre la base de información el artículo 30 de la ley un cierto incremento en la aportación del sistema y la aportación de la red debe ser aprobado en esta norma con rango de ley propuesta por parte del Poder Judicial la propuesta, ¿no? Después del estudio.

[Orador 2]

Ok, ¿y crees que alguien sin conocimientos legales podría entender fácilmente este documento?

[Orador 1]
Está detallado, sí. Quizás mi comprensión... Bueno, tú capaz sabes más, pero ahí ahorita me vas a quitar el comentario, pero...

Yo creo que puedo haber digerido el 80% de lo que dice acá en este artículo. Aquí entiendo que hay algunos parámetros, unos porcentajes distintos por cada... Y lo explica, ¿no?

No al 100%, pero sí se comprende.

[Orador 2]
Ok, no al 100%, sino 80, ¿no? ¿Tú crees que una persona que no sepa nada de normas lo puede entender a qué porcentaje?

[Orador 1]
Ah, pero puedes usar fuentes, o sea, yo sé que no entiendo, pero si esto lo meto a Google, Google me va a responder.

[Orador 2]
Claro, claro. Interesante, interesante. Justo una de las preguntas es esa, la siguiente.

¿Cómo te sentiste al leer el documento, lo primero? ¿Qué emociones, qué sentiste?

[Orador 1]
Un poco... Como... intrigado, así, puede ser.

[Orador 2]
Ok, ¿y qué mejoraría finalmente para que sea más fácil de entender? De todo el documento, ahí si piensa en general en el documento.

[Orador 1]
En este artículo no me sale la URL, o el vínculo. Por ejemplo, yo quiero saber, aquí menciona el texto supremo |

Al menos aquí faltó mandarle el enlace al texto supremo si es que yo quisiera ver detalles de ese decreto. Acá dice que la ley del sistema fue aprobada por el decreto supremo tal, ¿no? Ya no puedo entrar a ver ese decreto.

Sería bueno que todos estos decretos...

[Orador 2]
Ah, ok, ok, ok. Enlace, ¿no?

[Orador 1]
Sí, eso.

[Orador 2]
Eso básicamente. Ya está, Jesús. Eso es básicamente la entrevista.

Anexo 10: Registro verbal de las encuestas



Anexo 11: Diagrama de afinidades de fase de Escuchar

