

Principios del *Human-centered Design* en los estudios de Derecho Tributario: técnicas de *Legal Design* y *Legal Visualization* para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias

Álvaro Antón Antón

Universidad Cardenal Herrera CEU, CEU Universities, Spain

Resumen

Un modelo de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias requiere una comunicación clara, regular y abierta entre estos sujetos principales de la relación jurídico tributaria: contribuyente y administración. Implementar estrategias de comunicación efectivas es, por tanto, un desafío para definir un nuevo enfoque basado en la idea de servicio al contribuyente. Dada la importancia de esta cuestión consideramos necesario introducir este planteamiento en los estudios de Grado en Derecho. Concretamente, los futuros juristas estudiarán las normas tributarias colaborando con otras disciplinas para diseñar mecanismos que permitan comunicar información tributaria compleja que ayude tanto a comprender norma tributaria como a la toma de decisiones por parte del contribuyente. Para ello se pretende aplicar técnicas de *Legal Design Thinking* y *Legal Visualization* de forma que los alumnos sean capaces de presentar las obligaciones tributarias de los contribuyentes de una forma clara y comprensible. Este trabajo se desarrolla en el marco del Proyecto Jean Monnet “Legal Design Thinking and Legal Visualization. Towards an Understandable EU Law (620987-EPP-1-2020-1-ES-EPPJMO-PROJECT).

Palabras clave: Legal Design; Legal Visualization; Derecho Tributario; Human-centered design; Digitalización.

Principles of human-centered design in Tax Law studies: “legal design” and “legal visualization” techniques to facilitate compliance with tax obligations

Abstract

A model of voluntary compliance with tax obligations requires clear, regular and open communication between these main subjects of the tax legal relationship: taxpayer and tax administration. Implementing effective communication strategies is, therefore, a challenge to define a new approach based on the idea of service to the taxpayer. Given the importance of this issue, we consider it necessary to introduce this approach in the Bachelor of Law studies. Specifically, future jurists will study tax regulations collaborating with other disciplines to design mechanisms that allow the communication of complex tax information that helps both to understand tax regulations and to make decisions by the taxpayer. For this, it is intended to apply “Legal Design Thinking” and “Legal Visualization techniques” so that students are able to present taxpayers’ tax obligations in a clear and understandable way. This paper is a deliverable of the Jean Monnet Project “Legal Design Thinking and Legal Visualization. Towards an Understandable EU Law (620987-EPP-1-2020-1-ES-EPPJMO-PROJECT).

Keywords: Legal Design; Legal Visualization; Tax Law; Human-centered design; Digitization.

Introducción

Las administraciones tributarias modernas tienen establecidos entre sus objetivos estratégicos, además de la lucha contra el fraude fiscal, la prevención del mismo. Esto exige el diseño de una estrategia de asistencia integral que consiga reducir las cargas administrativas a las que deben hacer frente los contribuyentes y favorecer el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y, con ello, prevenir el incumplimiento.

En su Plan Anual de Control Tributario y Aduanero de 2021 la Agencia Tributaria Española reconoce la necesidad de continuar reforzando todas las actuaciones dirigidas a mejorar el cumplimiento tributario, mediante la transparencia de la información, las actuaciones dirigidas a la depuración y asistencia censal al contribuyente, la mejora en las medidas de prevención y gestión recaudatoria con la implantación de nuevos mecanismos de asistencia electrónica y telefónica en el área de Recaudación con el objeto de promover un adecuado cumplimiento voluntario, o el desarrollo de Códigos de Buenas Prácticas Tributarias, buscando, de esta manera, orientar su actuación mediante la utilización de actuaciones preventivas previas o simultáneas a la presentación de las autoliquidaciones. En este sentido la Administración Tributarias, haciendo uso de su alta digitalización, pretende consolidar durante 2021 un nuevo modelo de asistencia integral, implantando medidas que favorezcan el cumplimiento voluntario y llevando a cabo una intensificación de las actuaciones de lucha contra el fraude más complejo.

Sin embargo, no es suficiente ofrecer más información o mejorar el acceso a ella: el verdadero desafío es la comprensibilidad del contenido. Y ello, porque es posible que el ciudadano tenga acceso a la información, pero no pueda decodificarla. En este sentido, hay que tener en cuenta que la disciplina jurídica es un universo orientado al texto y, por tanto, en el contexto jurídico el “paradigma verbocéntrico” sigue siendo dominante. Por esta razón, con la aparición de las TICs, la Digitalización y los medios digitales visuales, algunos juristas han comenzado a cuestionar este paradigma considerando que el e-Gobierno ofrece una gran oportunidad para visualizar contenidos legales, es decir, información legal en línea.

Concretamente, diversos investigadores vienen defendiendo la necesidad de introducir mayores elementos del llamado *human-centered design* (poner a la persona en el centro) en los procesos de digitalización de las administraciones. El concepto de *human-centered design* es una práctica dirigida al diseño de productos que sean útiles, utilizables y vinculen a sus usuarios. Está basado en la idea de que los productos, los servicios, las organizaciones y los sistemas deben construirse pensando en las necesidades, comportamientos y preferencias de los agentes que van a utilizarlos. Este enfoque basado en el diseño ayuda a comprender mejor los servicios ofertados y, al mismo tiempo, impulsa la innovación para mejorar la oferta existente. Asimismo, los valores, organización y mecánica que integre en cualquier solución responderán a los intereses, prácticas y posibles límites o restricciones de todas las partes involucradas (HAGAN 2021).

Se trata de una metodología que ha sido utilizada en sectores como los servicios, la salud o las finanzas y cuya finalidad última se ha incorporado al ámbito jurídico, fundamentalmente, a través de:

- 1) La digitalización y *Legaltech* 2) La aplicación de técnicas de *Legal Design* (HAGAN, 2020)

Marco Teórico: Principios del human-centered design en el ámbito del Derecho

Teniendo en cuenta el concepto de *human-centered design* como marco de referencia una estrategia concreta para implementar sus principios en el ámbito jurídico se presenta, precisamente, a través de las técnicas de *Legal Design*. Así entendido, el *Legal Design* podría definirse como una disciplina emergente en la que los métodos del *human-centered design* se aplican al ámbito jurídico para innovar

la forma en la que se presenta el lenguaje jurídico o se prestan los servicios legales. De esta manera, y frente a la robotización y la digitalización de los servicios legales, el jurista dotado de competencias de *Legal Design* no tendría como objetivo competir con los robots en el terreno de la información legal, sino utilizar sus capacidades humanas, imaginaciones y empatía para proporcionar valor a los clientes/ usuarios o, en el caso de este proyecto, contribuyentes. (MARTHA 2020).

Es decir, hablamos de una metodología que se centra en las necesidades de los usuarios de un producto, un servicio o un proceso, en este caso contribuyentes, y que puede utilizarse tanto para diseñar procesos de digitalización de las administraciones como procedimientos dirigidos al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Una de las principales metodologías que utilizaría el *Legal Design* serían las derivadas del *Design Thinking*. Este último concepto se entendía en un principio como una mentalidad, proceso y actitud exclusivos del ámbito del diseño y sus procesos. Sin embargo, ha evolucionado para incluir a un conjunto de técnicas destinadas a aumentar la eficiencia e innovación más allá del ámbito del diseño tradicional considerándose actualmente como una forma de impulsar la capacidad de innovar. Es decir, que el significante “diseño” ya no limita su significado a la creación de productos físicos si se limita a influir en el diseño de productos, sino que se extiende también a servicios, experiencias, ecosistemas e, incluso sistemas sociales y políticos (BUCHANAN, 1992)

Así, fuera del ámbito exclusivo del diseño, con el termino *Design Thinking* se describe un proceso nuevo e innovador para abordar el tratamiento de cuestiones y problemas complejos (BROWN & WYATT, 2010). El *Design Thinking* se estructura en 5 fases claramente diferenciadas: 1) Empatizar: comprender y observar 2) Definir 3) Idear 4) Prototipar 5) Testear. (FRIIS & YU, 2021) Estas fases permiten diferenciar claramente la búsqueda del problema y la búsqueda de la solución.

Marco Teórico: Legal Design Thinking y Legal visualization en el ámbito del Derecho

El enfoque principal a seguir es aplicar esta metodología en el ámbito del Derecho y, concretamente, en el Derecho Tributario. Sin embargo, todavía no hay modelos integrales, aunque sí existen enfoques prometedores. Especialmente, hay un movimiento dentro del *Legal Design* que intenta hacer que la información legal sea más simple para el público a través del diseño de técnicas de comunicación. Esta corriente otorga un gran valor a las presentaciones claras y bien diseñadas e implícitamente critica la forma a menudo inaccesible en la que se comparte información legal. (BUCHANAN, 2001). Surge así el *Legal Design Thinking*; entendida como la aplicación del diseño, centrado en las personas y sus necesidades, al mundo del Derecho para lograr mejores sistemas legales y servicios más satisfactorios para sus destinatarios. Es una metodología que el caso de EEUU lleva años incorporándose tanto en el plan formativo de diversas facultades como en el sector público y el privado para: diseñar estrategias, nuevos servicios y mejores documentos legales. (MARTHA 2020)

Como hemos señalado, esta corriente se centra tanto en mejorar y clarificar la información legal y los textos jurídicos como la forma en la que estos son presentados en el ámbito físico o digital. Concretamente, a través de las llamadas técnicas de *Legal Visualization* aplicadas a proyectos relacionados con la comprensión del contenido jurídico; las cuales consisten en la utilización de herramientas adicionales al texto para comunicar contenido legal complejo y así lograr que éste sea realmente comprendido.

Hablamos, en primer lugar, de elementos que ayuden a la visualización de la información como: gráficos, iconos, tablas, imágenes, cronogramas, diagramas. Junto a estos, también cuestiones relacionadas con el lenguaje, la legibilidad, la tipografía, el diseño, la codificación de color y el espacio en blanco.

Estas medidas son complementarias, pero no inherentes unas a otras. Así, por ejemplo, ante un texto legal complejo la aplicación del *Legal Design* nos llevaría a: 1) Reescribirlo con un lenguaje sencillo 2) Eliminar jerga o lenguaje excesivamente técnico 3) Incluir resúmenes útiles 4) Añadir visualizaciones de información: diagramas, iconos e imágenes.

Sin embargo, también hay aproximaciones a esta técnica que no exigen el uso de elementos gráficos o la tecnología. En cambio, se centran en una mejor composición de la información en la página, un mayor uso de la fuente y el tamaño del texto, un énfasis en jerarquías coherentes y el uso de espacios en blanco para brindar una mayor orientación al usuario (MITCHELL, 2020). Algunos de los productos creados a través de este último método incluyen: mapas de organización y diagramas de flujo de tamaño póster, documentos de gobernanza y estatutos, y políticas que tienen un nuevo diseño y contenido visual.

El modelo seguido por MITCHELL (2020) aplicaría un enfoque de diseño centrado en el usuario para introducir mejoras significativas, pero no radicales, al ámbito jurídico. Los resultados producidos no se apartan drásticamente del *status quo*, sino que se limitan a reforzar competencias y prácticas actuales de los abogados: 1) Hablar con el cliente para comprender qué tipo de diseño sería mejor para él 2) Elaborar un documento para reflejar el conocimiento del jurista que puede ser transferido al cliente/usuario/contribuyente en un formato que mejore su comprensión.

Un planteamiento más ambicioso que el anterior es el defendido por MARTHA (2020), quien aboga por aplicar el *Legal Design* no solo para mejorar productos legales o textos jurídicos, sino para repensar estos servicios y las interacciones que se producen en el ámbito jurídico.

Con la incorporación entre sus competencias del *Legal Design*, los juristas pueden disponer de herramienta para tener en cuenta las experiencias de los usuarios. Una vez detectadas las necesidades, podrían ser capaces de darles respuesta a través del desarrollo y diseño de herramientas visuales y procesos de diseño tales como iteración y creación de prototipos. Por tanto, las técnicas anteriores también introducen la posibilidad de producir un diagrama lógico que visualice tanto las obligaciones y procedimientos tributarios, como las consecuencias derivadas de su incumplimiento. Estos esquemas pueden ser utilizados y generalizados por las administraciones tributarias a través de sus herramientas digitales

Metodología

El enfoque principal es aplicar técnicas de *Legal Design* en las asignaturas del área de Derecho Tributario del Grado en Derecho. A su vez, las técnicas de *Legal Visualization* se utiliza dentro de la metodología del *Legal Design Thinking* para materializar los resultados alcanzados a través del proceso de diseño. Fases:

1. Formación en metodología del *Legal Design*. Para aproximar al alumno a esta metodología se diseñarán seminarios de formación y acciones de mentoría

2. Empatizar y definir. Esta fase los estudiantes en derecho seleccionará una cuestión problemática o a mejorar dentro del cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. La mejora de ese proceso deberá plantearse siguiendo los principios del *Design Thinking*. Para ello se pretende aplicar técnicas de *Legal Design Thinking* y *Legal Visualization*. de forma que los alumnos sean capaces de presentar las obligaciones tributarias de los contribuyentes de una forma clara y comprensible.

3. Prototipar. Realizar un taller con la metodología *Legal Design* para diseñar mecanismos que permitan comunicar información compleja que ayude tanto a comprender la ley tributaria como a la toma de decisiones por parte de los contribuyentes.

A la hora de seguir avanzar en las distintas fases es imprescindible formar “equipos de diseño”. Los alumnos de Derecho trabajaran en equipo junto estudiantes del Grado en Ingeniería de Diseño industrial y Desarrollo de Productos. Cada grupo contarán con: a) Suministradores de información b) Facilitadores de diseño c) Diseñadores de información. Estos 3 actores trabajan de forma colaborativa en sesiones de “lluvia de ideas” durante las distintas fases.

a. Suministrado de información (estudiantes de Derecho): Especialista en los procesos que se pretenden mejorar. Su función es explicar estos procesos al resto del equipo. Juega un papel fundamental tanto a la hora de detectar posibles problemas como a la hora de evaluar las soluciones.

b. Facilitador de diseño (profesor/formador): Su rol es ayudar a reunir a los miembros centrales del equipo de diseño que colaborar durante las fases formativas. Durante las etapas preliminares su función es la de formar al resto de componentes y revisar las fases de diseño. Ayudan a definir el problema y la solución y proporcionan métodos de diseño para mantener conversaciones enfocadas y fluidas.

c. Diseñador de información (estudiante diseño): Su rol es visualizar las ideas generadas por el equipo central de diseño. Su papel es escuchar y observar las conversaciones generadas en el equipo central de diseño para visualizar las ideas emergentes. El “diseñador de información” es responsable de traducir conversaciones complejas en visualizaciones simples que reflejen soluciones e ideas que han surgido durante las sesiones.

El resto de los miembros del equipo no participar activamente en bocetos, prototipos y/u otras técnicas de visualización. No obstante, sí que participan previamente en plantear el diseño y, tanto en el proceso como posteriormente, en evaluar y testar los resultados intermedios y finales.

4. Testear: Establecer propuestas para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Elaboración de *Design artefacts* aplicando técnicas de *Legal Visualization*. Concretamente, las técnicas de Legal Visualization se utilizan dentro de la metodología del Legal Design Thinking en la fase destinada a “Prototipar” soluciones y consiste en la utilización de herramientas que permitan materializarlas. Los “diseñadores de información” tratan de traducir ideas complejas y difusas que emergen del equipo en un aspecto visual comprensible.

Es preciso que durante el proceso se sigan estas pautas: 1. Comprender la problemática y el objetivo a alcanzar. 2. Adoptar un enfoque centrado en el usuario. 3. Trabajar en colaboración en equipos interdisciplinares. 4. Seguir un proceso disciplinado pero flexible.

Resultados y discusión

La utilización de técnicas de *Legal Design Thinking* facilitará la comprensión y el acceso a la legislación tributaria a través del diseño de técnicas de comunicación y visualización (eje. elaboración de diagramas lógicos de funciones, procesos, organigrama, obligaciones tributarias). Resultados esperados y extrapolables a otros ámbitos del Derecho:

- Conseguir avanzar de la interpretación del texto jurídico a la explicación del mismo
- Integrar en los estudios de Derecho nuevas metodologías para identificar y desarrollar soluciones y propuestas alternativas que resulten más atractivas y centradas en las necesidades de los distintos actores.
- Mayor implicación del alumnado en la materia al introducir contenidos visuales y creativos y perspectiva novedosas
- Dotar a los alumnos de herramientas para diseñar soluciones a problemas complejos actuales
- Evaluación de resultados: 1) Observación durante el desarrollo de las actividades realizadas por el alumnado 2) Interpretación de las encuestas realizadas por alumnos.

Conclusiones

Este trabajo parte de la premisa de que interpretar y explicar son formas de conocimiento que mantienen una relación mutua de complementariedad. Así, el proceso de auto comprensión exige la interpretación como paso previo a la explicación. Partiendo de lo anterior, este trabajo busca explorar técnicas que introduzcan nuevas metodologías para explicar cuestiones jurídicas y, de esta forma, ayudar a la comprensión de los textos jurídicos por parte de los alumnos.

A través de la creatividad, el diseño y la visualización el alumno adquirirá competencias para encontrar soluciones innovadoras aplicables a cualquier ámbito profesional del derecho. El proceso permite no solo innovar en las soluciones planteadas, sino también en el desarrollo del proceso.

La aplicación de estas técnicas no puede traducirse nunca en una cesión de derechos, sino, al contrario, estos deben verse reforzarlos con el esclarecimiento y acercamiento de su contenido al ciudadano lego en derecho o con problemas para su comprensión. (GONZÁLEZ ESPEJO, 2018).

Referencias

- Brown, T., Wyatt, J. (2010). Design Thinking for Social Innovation. *Stanford Social Innovation Review* (8), 30-35.
- Buchanan, R. (1992). Wicked Problems in Design Thinking. *MIT Design Issues* (20), 5-21
- Buchanan, R. (2001). Design Research and the New Learning, *MIT Design Issues* (17), 10-11
- Friis Dam, R., Yu Siang, T. (2021). *5 Stages in the Design Thinking Process*. *Interactive Design Foundation*. Recuperado de: <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>
- González Espejo, M.J. (2018). *Abogados visualizadores: una profesión con futuro*. Recuperado de: <https://conflegal.com/20181125-abogados-visualizadores-una-profesion-con-futuro/>
- Hagan, M. (2020). Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System. *MIT Design Issues* (36), 3-15
- Hagan, M. (2021). Introduction to Design Thinking for Law. En Katz, Dolin y Bommarito (Eds.), *Legal Informatics*. Cambridge (pp 155-175) Cambridge University Press
- Martha, D.F.(2020). What is essential: Legal Design and client stories. *The Elon Law Journal* (13), 39-46
- Mitchell, J. A. (2020). *Outlooks, Techniques, and Words: Product Design, Practicing Law, and Engaging Students in Legal Practice* (January 17, 2020). Recuperado de SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3521437>