



Título: *El diseño legal en entornos digitales para hacer efectivos los principios clásicos del procedimiento administrativo*^(*)

Autor/es: *Mariana Sánchez Caparrós, Zarina Ross*¹⁾

“...en la región los trámites son difíciles. Son lentos, vulnerables a la corrupción, y terminan excluyendo a la gente con menos recursos. Muchos de ellos todavía se gestionan en persona y en papel. Los ciudadanos pierden tiempo entre ventanilla y ventanilla y, en muchos casos, terminan pagando sobornos a los funcionarios (...) El Estado se enreda en procedimientos complejos y manuales (...) En definitiva, con los trámites difíciles todos pierden...”¹

1. Introducción

En nuestro rol docente nos ha tocado enseñar procedimiento administrativo y, en ocasiones, nos ha pasado que al momento de trabajar acerca de los principios que lo rigen nos hemos encontrado con una audiencia que nos observa y escucha entre atónita, incrédula y risueña.

En lo personal —aquí les habla Mariana— me ha sucedido que mientras explico este tema, muchas veces me distraigo pensando en qué estará pasando por la mente de mis alumnos. Siento que cuando les hablo de celeridad, de eficiencia, o del rol de colaborador del particular, les hablo sobre una fantasía que lejos está de suceder en la realidad.

De esto conversamos mucho con Zarina. Todos nuestros alumnos alguna vez han tenido que hacer un trámite y, en ese contexto, se han enfrentado y han lidiado con una burocracia estatal que —aún pese a la buena voluntad de muchos agentes públicos— es lenta, compleja, rebuscada y a veces un tanto oscura.

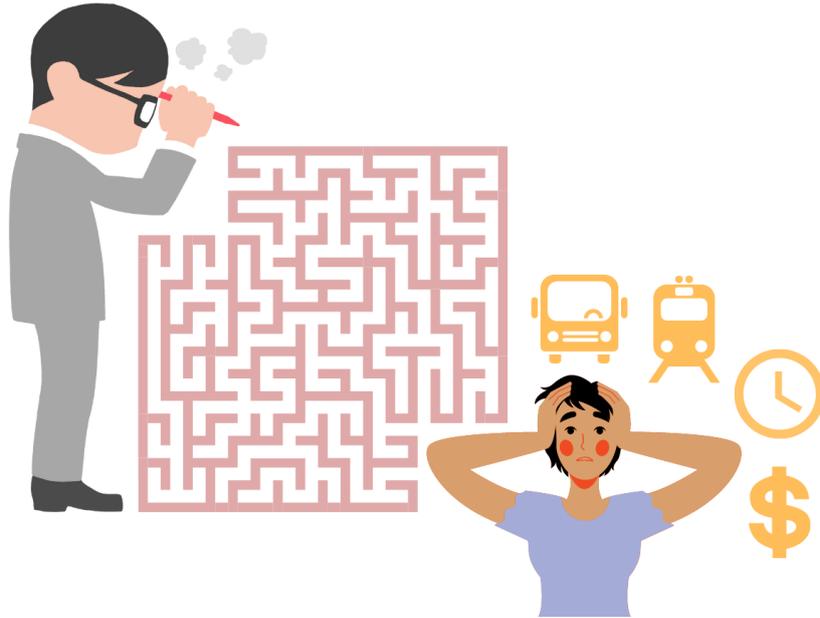
Tomar el transporte público, ir de ventanilla en ventanilla y esperar a ser atendido, llenar formularios, acompañar documentos relativos a datos que ya están en poder del Estado o inscribirse en diferentes registros públicos para ser proveedor o interactuar con el sector público, puede ser sumamente engorroso y tedioso.

En efecto, en la región de Latinoamérica y el Caribe, la complejidad de la burocracia se traduce en que hacer un trámite le toma a la persona un promedio de 5,4 horas, varios viajes, y tres o más interacciones hasta su resolución². Los más afectados, sin dudas, son los individuos con menos recursos y quienes integran grupos vulnerables.

^(*) Publicado en el blog “Palabras del Derecho”, el día 24-02-2022.

¹ Benjamin, Roseth, Angela, Reyes y Carlos, Santiso, *El fin del trámite eterno*, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, 2018, p. 17.

² *Ibidem*, p. 19/22.



La pregunta que nos surgió entonces es: ¿Existe alguna herramienta que colabore en mejorar esta situación? Es decir, más allá de la tinta que se puede aportar para dar a conocer y educar sobre la efectiva vigencia de estos principios, ¿Hay otra manera de aportar para que se hagan efectivos?

Aquí es donde nos topamos con el diseño legal y el mundo de posibilidades que trae para el procedimiento administrativo, y nos propusimos, en unas breves líneas, sembrar algunas ideas acerca de por qué creemos que este enfoque centrado en el ser humano, que aprovecha las herramientas digitales, la creatividad, la interdisciplina y la co-creación, puede ayudar a que los principios del derecho administrativo sean más realizables y con ello, a que las personas puedan, en los hechos, usar el procedimiento administrativo para proteger sus derechos, sentirse más seguras y resolver sus problemas.

2. Administraciones públicas, entorno digital y lenguaje claro

Históricamente se ha asociado a la Administración Pública como una institución compleja y lenta, una especie de laberinto del cual los administrados nunca pueden escapar. Esa percepción resulta contradictoria con la finalidad misma del Estado, es decir, atenta contra la satisfacción del interés general, hoy definido por la vigencia del Estado Constitucional de Derecho, la garantía del principio de dignidad humana y los derechos fundamentales.

Por este motivo, desde hace varios años, las diferentes administraciones en Latinoamérica han intentado llevar a cabo programas de modernización. En el mismo sentido ha obrado la República Argentina³.

En ese contexto es donde la aplicación de nuevas tecnologías adquiere un papel prioritario, en tanto que implica un radical cambio de paradigma en la forma de administrar del Estado, en el cual el foco pretende estar verdaderamente puesto en la ciudadanía.

Una primera etapa de innovación tecnológica en la Administración Pública refiere a la despapelización a través de la incorporación de sistemas de gestión documental electrónica, cuya finalidad apunta a obtener una mayor agilidad, eficacia, eficiencia y transparencia en las tramitaciones administrativas.



En nuestro país, ese proceso se inicia con el dictado del Decreto Nacional N° 561/2016, por el que se establece la implementación del sistema de

N° 343/2016.



Gestión Documental Electrónica (GDE)⁴, y con el cual el papel deja de ser el soporte estrella en la Administración Pública. Éste será el primer logro de la política de modernización estatal, tendiente a optimizar y transparentar la interacción entre el ciudadano y los diferentes organismos públicos, así como a propiciar la integración interestatal.

La tramitación digital sin papel se inició en mayo de 2016. Y sólo dos años después, el Decreto 733/2018 ordenó la despapelización en toda la Administración Pública Nacional para agosto de 2018, y en todo el sector público para enero de 2019⁵.

La realidad actual, en la que prima la utilización de documentos y soportes electrónicos, nos lleva a preguntarnos si es lo mismo leer en el papel que leer desde la pantalla de nuestra computadora, tablet o celular, o si es igual gestionar e interactuar con un expediente enteramente electrónico. La respuesta, necesariamente, será negativa.

La interactividad es el sello distintivo de la dinámica digital. Tiene una estructura hipertextual multimedia y no una organización textual o lineal, lo que provoca un cambio radical en la experiencia del lector, a quien se le puede ofrecer ahora un grado mayor de información que en un texto impreso y, además, hacerlo en diversos formatos (texto, imágenes, audio y video).

La estructura de la escritura digital está usualmente compuesta por nodos de información y vínculos o enlaces (“links”) que los conectan entre sí y además, en muchos casos, las pantallas no sólo reflejan luz, sino que también permiten usar el tacto para moverse en el texto⁶.

Esta experiencia, también le permite a la Administración Pública reformular la forma en la que actualmente comunica sus decisiones a la ciudadanía. Desde hace un tiempo, el lenguaje claro es una tendencia —y una exigencia— mundial.

De hecho, se reconoce al lenguaje claro como un derecho de la ciudadanía, en tanto que está vinculado al principio de publicidad de los actos públicos, como así también al debido proceso y al derecho de acceso a la información, es decir que no es suficiente que los actos estatales estén disponibles, sino que también se debe poder entender esa información y utilizar.

Se considera que “[U]n comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”⁷.

En el contexto descrito, el diseño legal aparece como un enfoque útil e ideal para hacer realidad el derecho del particular al lenguaje claro y, tal como se verá seguidamente, para hacer efectivo el cumplimiento de diferentes principios clásicos del procedimiento administrativo.

3. Diseño legal: qué es y para qué sirve.

El diseño legal es el resultado de aplicar la metodología propia del pensamiento de diseño⁸ al campo del derecho para crear, desarrollar o, incluso reversionar, productos, servicios, procesos o modelos de negocios jurídicos, con la mirada puesta en el usuario (cliente/particular), para

⁴ GDE es un sistema informático integrado por distintos módulos, que contiene y administra todas las reglas para generar y almacenar digitalmente documentos oficiales electrónicos.

⁵ Martelli, Eduardo Nicolás, Clusellas, Pablo y Martolle, María Jose. “Un gobierno inteligente: el cambio de la Administración Pública de la Nación”. 1a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2019.

⁶ Cfm. González Zurro, Guillermo, Lenguaje Claro: notas para un entorno digital en Lenguaje Claro, Revista La Ley, AÑO LXXXV N° 171, 6 de septiembre de 2021.

⁷ <https://www.iplfederation.org/plain-language/>

⁸ El pensamiento de diseño es un enfoque para la solución de problemas que se caracteriza por ser centrado en el usuario, abierto a las posibilidades, centrado en las opciones y de desarrollo iterativo. Ver en Jeanne Liedtka, Et. al., *Design Thinking for the Greater Good: Innovation in the Social Sector*, Columbia Business School, 2017, p. 2.

Trabajo compartido con la Biblioteca Judicial por los autores del contenido.

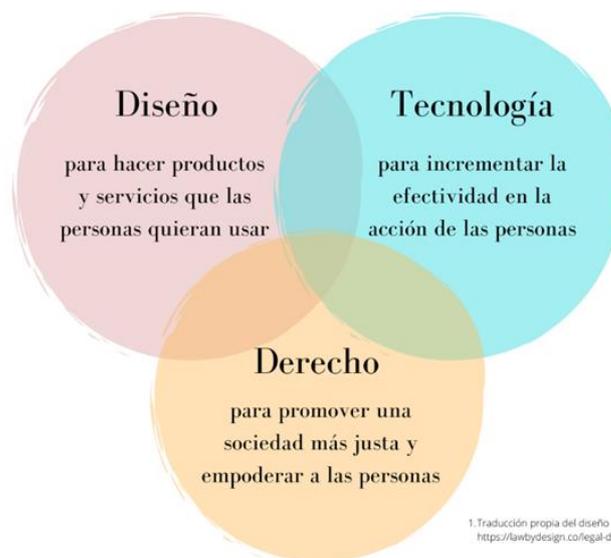


Ofrecerle un derecho —entendido en sentido amplio— más claro, comprensible, amigable y eficiente.

Se lo ha definido como la aplicación del pensamiento de diseño al mundo del derecho con el objetivo de hacer que los sistemas y servicios legales estén más centrados en las personas y sean mejorables, más utilizables, atractivos y satisfactorios para ellas⁹.

Se trata de un enfoque que permite repensar y mejorar la experiencia del usuario en el ámbito legal. Tanto de las personas que acuden a él en busca de una respuesta a un conflicto de derecho, como de los profesionales que trabajan con esos productos, servicios y metodologías (v.gr. contratos, normas, procesos).

Con ese horizonte, propone combinar la experiencia legal del abogado con las metodologías del diseñador y el potencial de la tecnología¹⁰, y propicia un esquema de trabajo colaborativo y multidisciplinario para aprovechar los procesos, mentalidades y mecanismos que ofrece el pensamiento de diseño para encauzar las diferentes propuestas de innovación.



En suma, el pensamiento de diseño aplicado al mundo del derecho da lugar al diseño legal, que procura: hacer más accesible el derecho para ayudar al usuario lego, pero también a los profesionales; crear un mejor *front-end* para el sistema legal y un mejor *back-end*, y trabajar en mejoras incrementales a corto plazo para lograr cambios sustanciales a largo plazo¹¹.

Dicho de otro modo, se trata de un enfoque que busca estudiar cómo deberían ser los productos y servicios legales “...para cumplir sus objetivos desde distintas dimensiones (usuarios, negocio, política pública, contexto sistémico, entre otras)...”¹².

El proceso de diseño legal se divide en cinco etapas —cuyo nombre y alcance puede variar según el autor que se siga para estudiar esta metodología—, que combinan momentos de pensamiento divergente y convergente para identificar problemas y posibles soluciones,

⁹ Magaret, Hagan, Law by Design, en <https://lawbydesign.co/legal-design/>, accedido el 26/2/2022.

¹⁰ Magaret, Hagan, Law by....

¹¹ Magaret, Hagan, “Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System”, *Design Issues* 36, 2020, MIT Press Direct, p. 2 en <https://direct.mit.edu/desi/issue/36/3>, accedido el 26/2/2022.

¹² José Fernando, Torres, “Legal Design 2.0 (diseño legal) como una nueva disciplina académica del Derecho”, en <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-impreso/tic/legal-design-20-diseno-legal-como-una-nueva-disciplina-academica>, accedido el 28/2/2022.



mediante el empleo de diversas herramientas y técnicas que, en la práctica, son coordinadas por un facilitador especializado¹³.

Las etapas de divergencia procuran promover la generación de ideas, hipótesis y propuestas. Los momentos de convergencia, en cambio, están dirigidos a ordenar, agrupar y resumir esas ideas, hipótesis y propuestas para convertirlas en soluciones factibles de ser desarrolladas¹⁴.

Tal y como se apuntaba más arriba, durante el proceso de diseño legal pueden identificarse cinco etapas no lineales, esto es, que no necesariamente discurren en una única dirección¹⁵. Estas son:

a) una primera fase dirigida a empatizar con el usuario para comprender el estado de situación del área de desafío a través de entrevistas, observación, recolección de datos y talleres exploratorios, entre otras técnicas, para conocer quién es el destinatario del producto o servicio y cómo se integra en el sistema al que pertenece. Es decir, conocer quiénes son las personas cuyo problema será abordado por nuestro diseño¹⁶.

b) luego el proceso se mueve hacia una etapa de síntesis o interpretación en la que se considera específicamente la información colectada sobre los usuarios, otras partes interesadas y el sistema al que se encuentran integrados y, puntualmente, sobre sus necesidades y listado de requerimientos¹⁷. Es en este momento en el que se define el problema que se intenta resolver con la mirada colocada en el usuario.

c) el tercer momento es el de ideación, es decir, el de comenzar a pensar en múltiples ideas para buscar diversas soluciones al problema identificado. Es el tiempo de la creatividad, la innovación y el codiseño, pero también de priorizar y jerarquizar las diferentes ideas en virtud de los criterios que el equipo, junto al facilitador, estimen más relevantes (v.gr. visibilidad de la solución, dificultad de implementación, impacto, deseabilidad, factibilidad, innovación).

d) entonces habrá que seleccionar una o varias de las soluciones ideadas para que el equipo se mueva hacia la fase de prototipado. En esta etapa se pasan a crear versiones poco costosas y reducidas del producto o servicio en las que se aplican las ideas elegidas.

e) finalmente, esos prototipos se testean con los usuarios en un proceso iterativo y de retroalimentación, que permite recolectar información relativa a la usabilidad, experiencia y factibilidad de la solución, para introducir las mejoras que sean necesarias para lograr una versión de la solución más prometedora y acabada¹⁸.

¹³ Nicolás Bonina, "Legal design. Aplicación del diseño al derecho", *Sup. Innovación y Derecho*, 2021 (abril), AR/DOC/760/2021, p. 4.

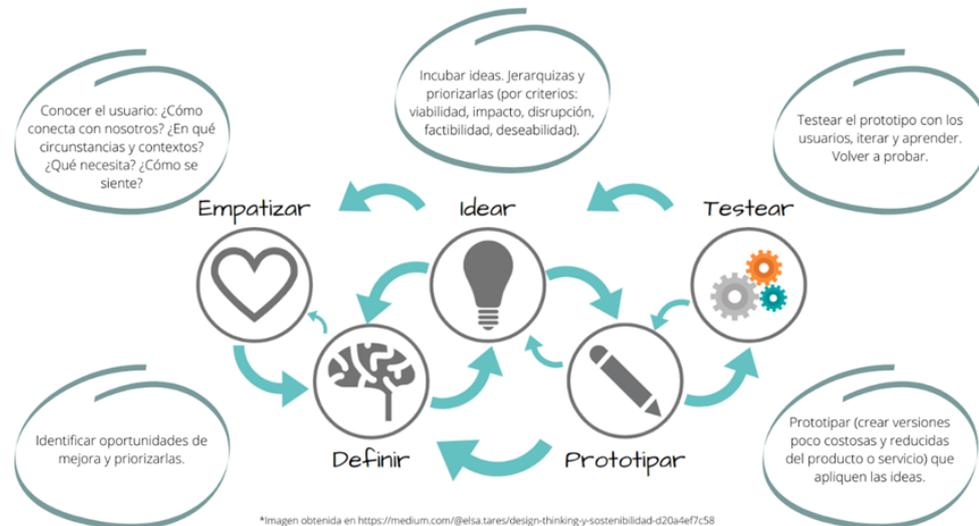
¹⁴ Nicolás Bonina, "Legal design...", p. 4.

¹⁵ Elsa, Tapia, "Design Thinking y sostenibilidad", <https://medium.com/@elsa.tares/design-thinking-y-sostenibilidad-d20a4ef7c58>, accedido el 26/2/2022.

¹⁶ Magaret, Hagan, "Legal Design as a Thing...", p. 6.

¹⁷ *Ídem*.

¹⁸ Magaret, Hagan, Law by Design, en <https://lawbydesign.co/legal-design/>, accedido el 26/2/2022.



*Imagen obtenida en <https://medium.com/@elsa.ares/design-thinking-y-sostenibilidad-d20a4e7c58>

4. El diseño legal para garantizar los principios clásicos del procedimiento administrativo.

4.1. Diseño legal, derecho de peticionar ante las autoridades y formalismo moderado.

El derecho de peticionar ante las autoridades se encuentra reconocido en el artículo 14 de nuestra Constitución Nacional y también tiene respaldo convencional en tanto que el artículo 24 de la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre reconoce el derecho a obtener una decisión fundada que considere los argumentos esgrimidos por parte del ciudadano. Está estrechamente vinculado al derecho de acceso a la información pública pues el ciudadano tiene legitimación para requerir a las autoridades que pongan en conocimiento los asuntos que se encuentran tratando. Asimismo, por medio de aquel, el ciudadano puede realizar cualquier tipo de petición, interponer recurso o reclamos administrativos, entre otros.

Por otro lado, el principio de informalismo o formalismo moderado, que se encuentra reconocido en la Ley de Procedimiento Nacional —en adelante, LNPA—, significa la excusación de los requisitos formales en el procedimiento administrativo cuando ello puede llegar a significar un obstáculo para conocer la verdad material del asunto sometido a la decisión de la Administración.

Así, este principio tiende a garantizar que las peticiones que la ciudadanía realiza no se vean obstaculizadas por cuestiones meramente formales. Máxime en un contexto en el que el patrocinio letrado, como regla, no es obligatorio para el particular.

Se trata de un principio que sólo puede ser aplicado respecto de la ciudadanía, en tanto que es el particular el único legitimado para invocarlo con el fin de defender sus derechos e intereses, y es sobre la Administración¹⁹ que recae la obligación de remover los obstáculos que de alguna forma pudieran llegar a afectar al particular.

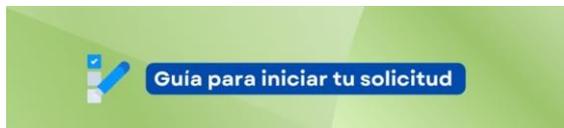
En este sentido, el diseño legal como herramienta a la mano de las administraciones públicas se constituye en un facilitador a la hora de hacer efectivo el derecho de peticionar ante las autoridades, en tanto permite eliminar cualquier obstáculo que implique una limitación formal para descubrir la verdad material del caso y coadyuva a que la Administración no deba estar intimando a cumplir formalidades no esenciales pendientes.

¹⁹ Lima, Fernando E. Juan “El informalismo en favor del Administrado” en Procedimiento Administrativo. Tawil, Guido. Abeledo Perrot. 2009. Ciudad de Buenos Aires. par. 136.

Trabajo compartido con la Biblioteca Judicial por los autores del contenido.



A modo de ejemplo y como se muestra en el instructivo acompañado más abajo²⁰, el diseño legal aplicado al procedimiento administrativo colabora con el ciudadano guiándolo al momento de realizar su presentación. De este modo, se promueve el cumplimiento del principio de formalismo moderado desde que lo ayuda a conocer, de manera previa, cuáles son los requisitos formales que debe cumplir, a la vez que facilita el ejercicio concreto del derecho a peticionar.



Señor Ministro:	Fecha y lugar:
01 Identificación Escribi tu nombre completo, número de legajo, domicilio real (donde vivís) y domicilio legal (donde querés que te lleguen las notificaciones). Es de buena práctica que también agregues tu correo electrónico y teléfono.	
02 Hechos Si estas presentando una Solicitud o Reclamo : describi la situación que lo motiva. Conta los hechos. Se conciso/a. En el caso de que interpongas un Recurso , además de lo anterior, explica el perjuicio que te genero la decisión de la Administración (resolución).	
03 Objeto Desarrolla claramente tu pedido o reclamo.	
04 Derecho En el caso que sepas la ley y artículos en los cuales se basa tu solicitud o reclamo, agregalos. Recordá que no es necesario, y si tenes dudas es mejor no ponerlos para no confundir tu pedido.	
05 Prueba En el caso que incorpores pruebas, por ejemplo documentos, es de buena práctica que cuentes lo que estas incorporando.	
06 Firma y aclaración	

4.2. Diseño legal y principio de economía, sencillez y eficacia.

El principio de celeridad, economía, sencillez y eficacia tiene rango legal en virtud de hallarse previsto expresamente en la LNPA. Lo mismo sucede en la mayoría de los regímenes locales.

En el ámbito nacional la normativa vigente prevé que los trámites deberán desarrollarse con celeridad, economía, sencillez y eficacia²¹, en tanto es deber de la administración asegurar la pronta y eficaz satisfacción del interés público²².

La celeridad impone a la administración tomar una decisión fundada y justa en el menor tiempo posible; la sencillez, por su parte, importa que el trámite se lleve a cabo sin recaudos

²⁰ Instructivo para la presentación de escritos de Policías bonaerenses ante el Ministerio de Seguridad. Elaborado por la Dra. Angélica Borda junto al equipo de Laboral Trends aplicando diseño legal al procedimiento administrativo. Ver original en <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6901898212912050176/>, accedido el 1/3/2022.

²¹ Cfr. art. 1, inc. b) LNPA.

²² Armando N. Canosa, *Procedimiento administrativo...*, p. 121.



excesivos; la economía procura que el procedimiento no sea costoso, y la eficacia que los actos que integran el procedimiento administrativo sean útiles para el logro de los objetivos buscados²³.

No obstante, para el particular el trámite suele presentarse como algo complejo, lento, costoso y, en ocasiones, oscuro. En los hechos, muchas veces ocurre que el ciudadano debe ir de oficina en oficina para consultar acerca de los requisitos y pasos del trámite que debe completar e, incluso, le sucede que habiendo consultado previamente, una vez que intenta completar el trámite le falta algún requisito o paso a cumplir.

Dado este cuadro, el diseño legal se presenta como un enfoque útil para ayudar a las personas a transitar con mayor seguridad el paso a paso de un procedimiento, por ejemplo, a través de una guía visual que les explique el camino a seguir.

Pero también es interesante para concretar un rediseño de los procedimientos que tienda hacia su estandarización —unificación de criterios entre oficinas—, su simplificación —eliminar pasos innecesarios o repetitivos— y una mayor coordinación e interoperabilidad entre instituciones públicas —para facilitar la interacción—. Todo con el objetivo de brindar una mejor experiencia de usuario, a partir de lograr un procedimiento que, verdaderamente, sea más simple, ágil y eficaz.

Este fue el objetivo perseguido con el Decreto Provincial 1392/21 y su reglamentación, mediante los que se dispuso implementar la certificación de servicios y remuneraciones digital para los agentes y ex agentes del Poder Ejecutivo de la Provincia de Tierra del Fuego, y establecer un procedimiento para la solicitud y entrega de dicha certificación, a canalizar también por medios digitales.

Una vez dictada la normativa regulatoria, y sin perjuicio de cumplir la administración con los recaudos de publicidad que dispone la ley de procedimientos administrativos local, desde el Poder Ejecutivo se diseñaron y pusieron a disposición de los posibles interesados y de los agentes que intervienen en el trámite, una serie de infografías que explican de manera simple quiénes son los destinatarios de la norma y cómo deben solicitar la certificación digital.

El Decreto provincial 1392/21 y su reglamentación implementan la certificación de servicios y remuneraciones digital. Se rediseña el procedimiento para solicitud y entrega de la certificación para hacerlo más ágil, simple y eficiente.

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y REMUNERACIONES DIGITAL

¿Quiénes pueden solicitarla?

El Personal del Poder Ejecutivo Provincial, los activos y pasivos, y todo aquel que haya mantenido relación de empleo con la Administración Pública Provincial.

¿Cómo debo solicitarla?

- Acceder al sitio web <http://tierradelfuego.gob.ar>
- Trámites Internos Gob TDF
- Certificación de servicios y remuneraciones

• Completar el formulario, es importante constituir el domicilio electrónica.

El nuevo procedimiento se comunica a los interesados mediante infografías simples y didácticas.

²³ Armando N. Canosa, *Procedimiento administrativo...*, p. 174.



4.3. Diseño legal y participación ciudadana: fortalecer el rol de colaborador del particular.

Se ha señalado que la atenuación de los requisitos formales no esenciales en el procedimiento administrativo obedece al rol de colaborador que se atribuye al particular en el procedimiento administrativo²⁴.

En el mismo sentido, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha sentado que “[C]onforme a los principios generales que rigen la materia, el recurrente concurre como colaborador en la elaboración de la decisión administrativa aun cuando defiende sus derechos subjetivos, por lo que predominan las reglas de informalismo y la impulsión de oficio...”²⁵.

Si este es el rol del particular, entonces el procedimiento administrativo no debería presentarse para él como una carrera de obstáculos a superar, sino que debería facilitarle el ejercicio de sus derechos. Aquí es dónde el diseño legal puede ayudarnos.

El diseño legal puede sumar para que el procedimiento administrativo sea más accesible, equitativo y empoderador para el ciudadano; para que se incremente su participación; y para que no sienta que se incorpora al trámite como una contraparte del Estado, sino verdaderamente como un colaborador.

A este fin, por ejemplo, este enfoque nos permite pensar en el diseño participativo de herramientas que apelen a lo visual para transparentar los procedimientos y dar seguridad sobre los pasos que han de cumplirse para arribar a un determinado acto administrativo. También para rediseñar procedimientos existentes con intervención de las personas que se ven afectadas por ellos, en miras a simplificarlos.

²⁴ Julio Rodolfo, Comadira y Héctor Jorge, Escola, *Curso de derecho administrativo*, T. II, Buenos Aires, Abeledo Perrot, 2018, p. 1156.

²⁵ Fallos, 308:633.



Instructivo para realizar

Solicitudes ante el Ministerio de Seguridad

Si sos **POLICIA** y quieres hacer una **solicitud o reclamo** esto es para vos
[Segui estos consejos para agilizar tu pedido](#)



LO QUÉ DEBES HACER

- ✓ **Expresa** de forma clara y concreta tu solicitud, **sin tecnicismos**.
- ✓ **Acompaña** los datos y documentación que puedan ayudar a esclarecer tu **solicitud**.
- ✓ **Recordá** ponerle **fecha a tu escrito** y **pedi** a quién lo reciba que también le **ponga fecha y lo selle**.
- ✓ **Sé ordenada/o, Relaciona** en tu solicitud, **los documentos y pruebas** que aportas con tu finalidad.

LO QUÉ NO DEBES HACER

- ✗ **No copies escritos de otros compañeros**, porque quizás vos crees que su situación es parecida a la tuya, pero si no es así, **podes confundir tu pedido**.
- ✗ **No debes agregar normativa** (leyes y artículos) que **NO se relacionan con tu solicitud**.
Si no estas segura/o no las pongas
- ✗ **No pongas tu información incompleta**, por ej: no olvides tu domicilio
- ✗ **No realices varias solicitudes en un mismo expediente**, si éstas **NO se relacionan**.
En ese caso, es mejor iniciar 1 expediente por cada solicitud

Ahora sí, es momento de que empieces a redactar tu solicitud, te invito a seguir los pasos de esta guía práctica que diseñé para vos.

26

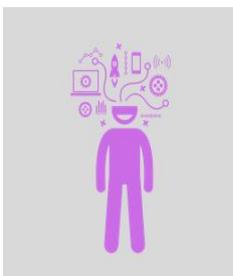
5. Conclusiones: pensar fuera de la caja para hacer efectivos derechos y principios.

Nos preguntamos al comienzo si existe alguna herramienta que colabore a mejorar el peregrinar de la ciudadanía por las oficinas públicas y a encontrar la salida del laberinto.

Los ejemplos brindados en el presente trabajo nos indican que una respuesta posible la encontraremos en la implementación del diseño legal al ámbito del procedimiento administrativo.

Creemos que la utilización de este enfoque para conectar con los particulares, para repensar y rediseñar procesos, y para generar espacios de creación conjunta y colaborativa, ayudará a la plena eficacia de los derechos y principios del procedimiento administrativo clásico.

No obstante, para ello, es necesario que los servidores públicos se animen a pensar fuera de la



informar sobre requisitos a cumplir para la presentación de escritos de ses ante el Ministerio de Seguridad. Elaborado por la Dra. Angélica Borda Laboral Trends aplicando diseño legal al procedimiento administrativo. Ver <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6901898212912050176/>, 22.



caja y hagan uso del mundo de posibilidades que les presenta el diseño legal, aprovechando también el uso de herramientas digitales, la creatividad y la apertura a la transdisciplina.

El diseño legal colabora con el ciudadano en tanto lo orienta en su transitar por las oficinas públicas, ya sean físicas o virtuales, al permitirnos diseñar soluciones innovadoras que promuevan la optimización, la simplificación y la facilitación de los trámites. Pero también ayuda a la Administración, en tanto evita que se realicen intimaciones innecesarias, se repitan pasos o se generen demoras que podrían haberse evitado.

Lo reflexionado en estas líneas nos lleva a creer que el camino es por aquí: animarse a hacer las cosas de manera diferente y a pensar fuera de la caja para incorporar nuevas herramientas y habilidades para hacer efectivos derechos y principios.

Quizás, con algo suerte y mucha buena voluntad, en unos años recordemos nuestra forma de trabajar en el sector público, antes del diseño legal, de esta manera:

Como no existía el diseño legal, esperábamos que el particular se equivoque para intimarlo por lo pendiente.



Citar: elDial DC2FCE

copyright © 1997 - 2022 Editorial Albrematica S.A. - Tucumán 1440 (CP 1050) -
Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina