

B A X E L

Un viaje por nuestra experiencia

Behavioral Legal Design

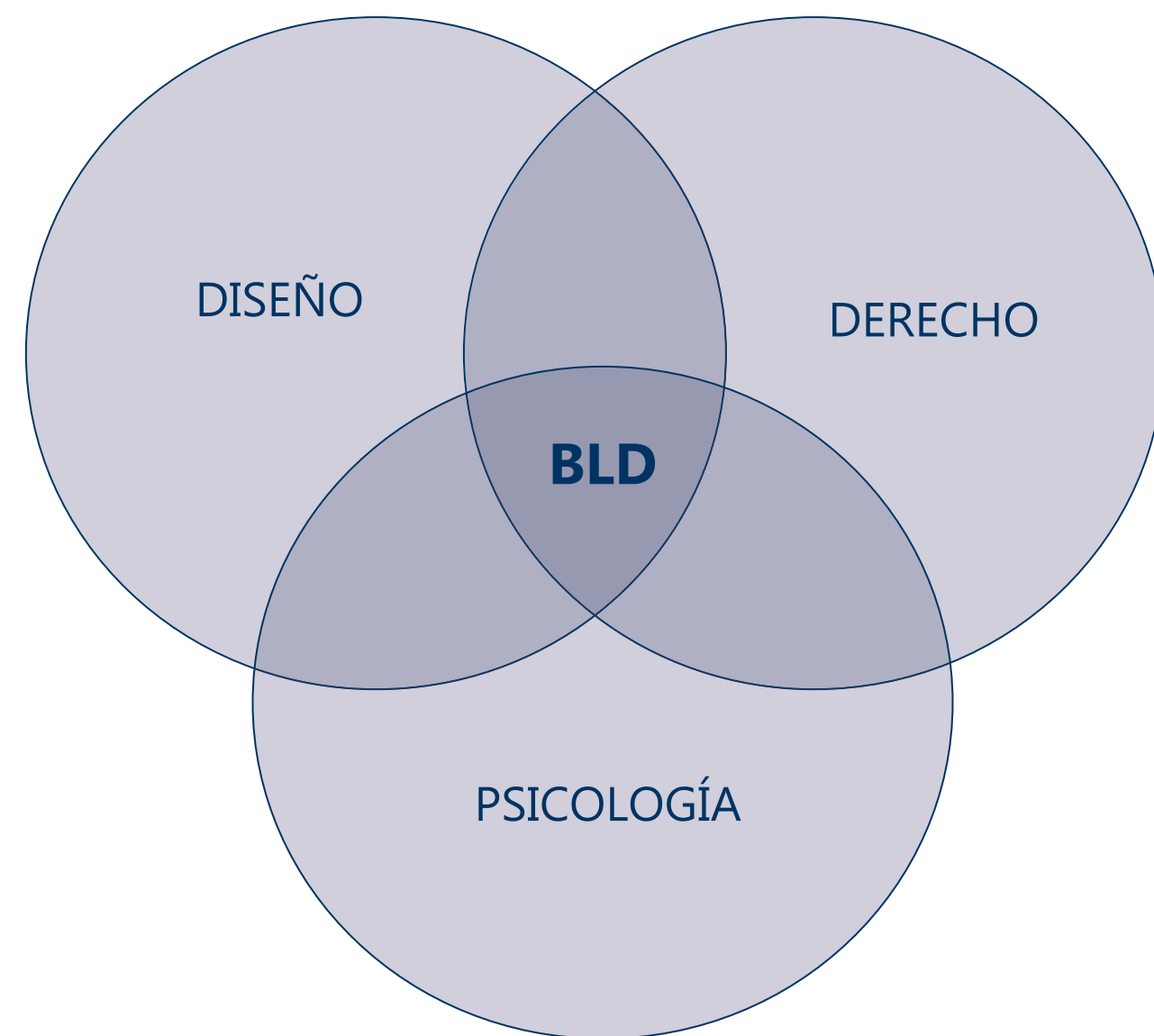


“Hemos co-creado soluciones para fortalecer nuestro programa de cumplimiento, aplicando design-thinking e involucrando a los usuarios, lo que nos ha dado un valor agregado. Baxel es multidisciplinario, lo que enriquece las propuestas de trabajo y **siempre recibimos más que opinión legal.** Definitivamente, tienen un auténtico interés en conocer y entender nuestro negocio.”

Gerente de Cumplimiento en el sector de Consumo masivo

Somos un equipo multidisciplinario de expertos

Nuestro objetivo es ayudarte a ser un aliado clave en tu organización.



1. Generamos eficiencias

Te ayudamos a reducir costos y aumentar la eficiencia de tus recursos al eliminar duplicidad de procesos, uso innecesario de recursos, información incompleta, etc.

2. Reducimos fricciones

El 35% de las fricciones con áreas comerciales se debe a que no entienden a los legales. A través del diseño visual y el lenguaje claro, posicionamos a los departamentos legales como aliados.

3. Mitigamos contingencias

Nos encargamos de diagnosticar posibles riesgos e intervenirlos oportunamente.

NUESTRO EQUIPO

Mario Drago



Socio
Abogado
20 años de
experiencia

Christian Chávez



Socio
Abogado
20 años de
experiencia

Alejandra Infantes



Behavioral legal designer
Psicóloga, abogada y
máster en UX
7 años de experiencia

Valentina Hoyos



Visual legal designer
Comunicadora y
máster en diseño
gráfico avanzado
5 años de experiencia

Valentina Tejada



Visual designer
Diseñadora gráfica
1 año de experiencia

CASO DE APLICACIÓN DE BLD

Programa de Compliance a cliente de consumo masivo

PROBLEMA 1



No eran visibles

El área de cumplimiento era relativamente nueva, y aún no se había posicionado en el top of mind de los colaboradores de la empresa.

Al estar vinculados a temas legales, los usuarios los categorizaban como los stoppers, y **no como aliados.**

Nuestro cliente había generado herramientas para comunicar sus políticas internas, pero pocos las ubicaban. Había una brecha entre la intención y la acción.

PROBLEMA 2

Las otras áreas no entendían su contenido

Nuestro cliente tenía políticas internas que nadie había leído.

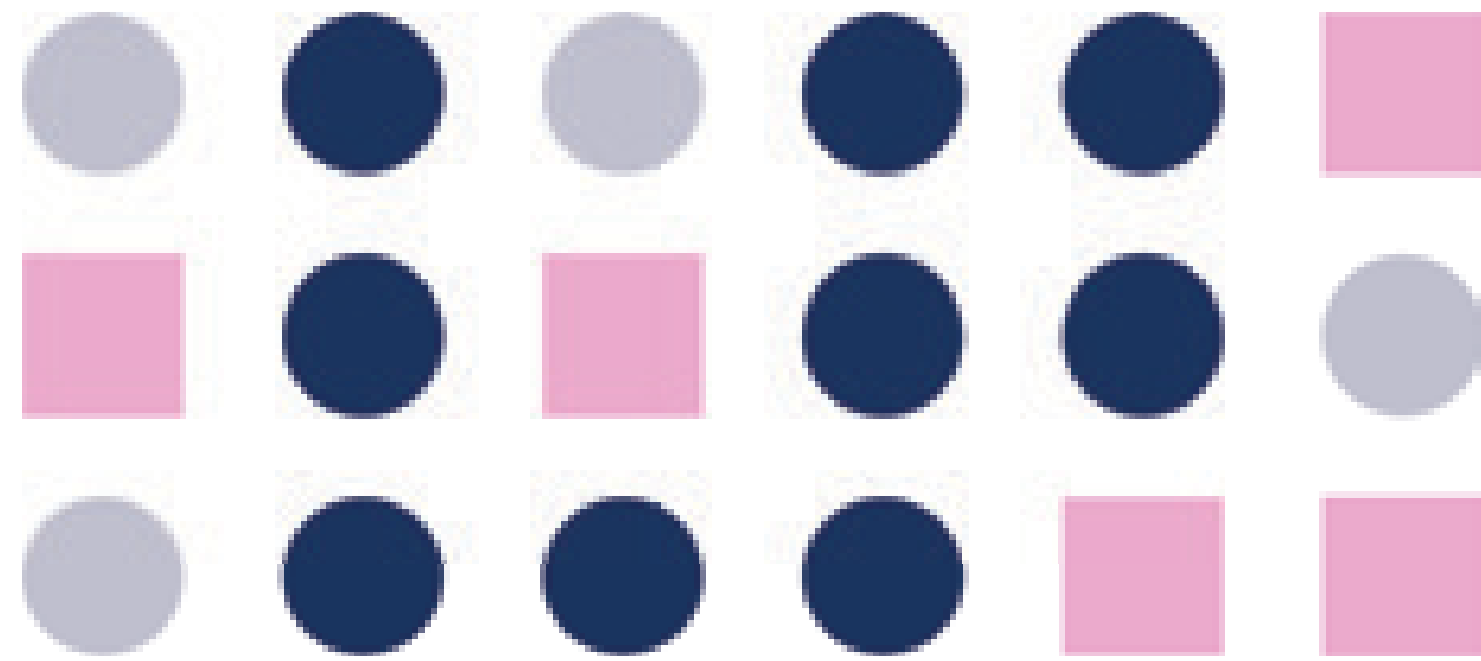
Por otro lado, las capacitaciones que recibieron no tuvieron acogida por los asistentes debido a la complejidad de los temas y el alto contenido técnico con el que se habían presentado.



El 47% de los conflictos se basa en la falta de claridad del lenguaje legal.

Reporte ODDS Legal: Conversaciones con 94 abogados in house peruanos

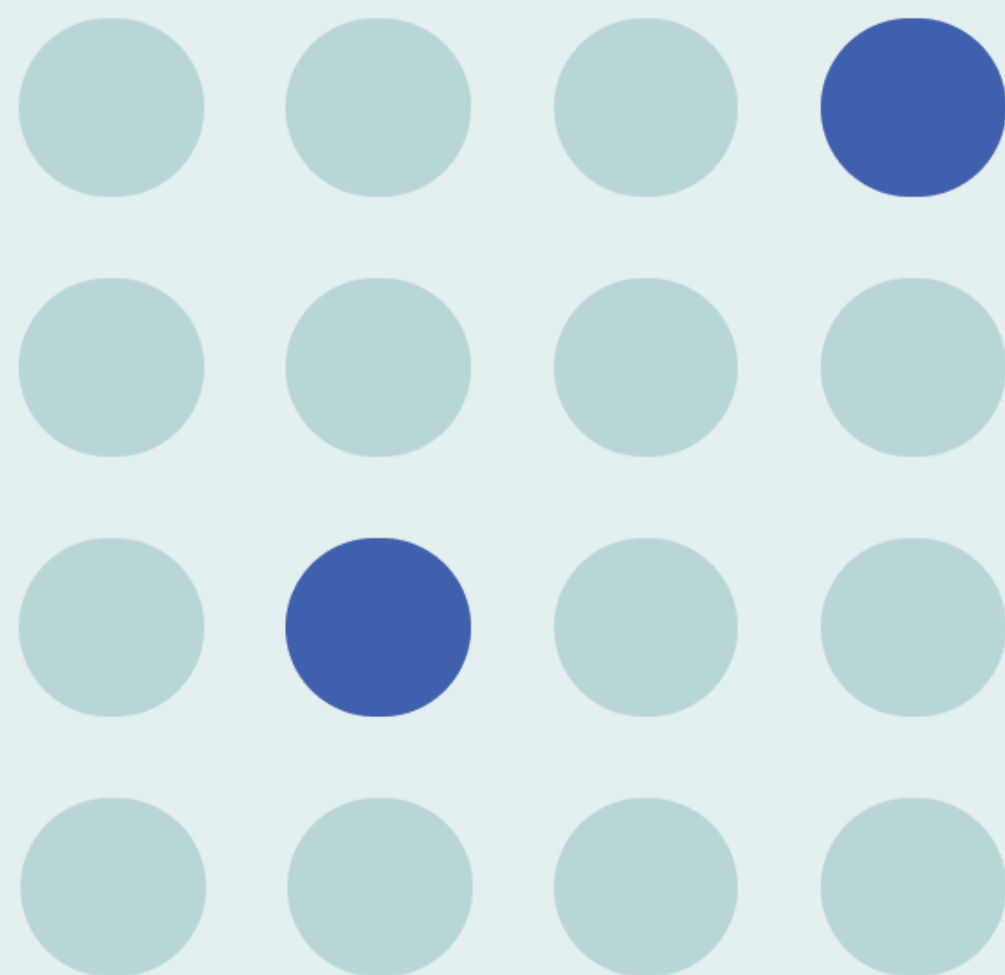
PROBLEMA 3



Puntos ciegos en los análisis forenses

Nuestro cliente nos reportó que los análisis forenses automatizados solían tener puntos ciegos sobre información relevante. Nos solicitó una evaluación que comprendiera integralmente:

- El **contexto** de las comunicaciones.
- Las **creencias de los colaboradores** sobre el contenido de ellas.



Nuestro ingrediente secreto es la investigación centrada en el usuario

Conocimos el contexto de los usuarios, su lenguaje, sus necesidades, etc.

RESULTADO: TALLERES CENTRADOS EN SUS COLABORADORES



AHORA LAS OTRAS ÁREAS
ENTIENDEN SU CONTENIDO

**“Me gustaron las dinámicas y los
conceptos, muy claros y
entendibles, muy buen taller.
Expositores claros y proactivos”**

Participante del taller

RESULTADO: MATERIAL ORIENTATIVO PARA NO LEGALES



EL ÁREA ES VISIBLE EN LA EMPRESA

“Empezaron a llegar consultas a nuestros canales de atención, ahora saben quiénes somos y con qué dudas podemos ayudarlos, confían más en nosotros”

Gerente de cumplimiento

RESULTADO: EVALUACIÓN FORENSE NO AUTOMATIZADA



EVALUACIÓN INTEGRAL DE LOS RESULTADOS

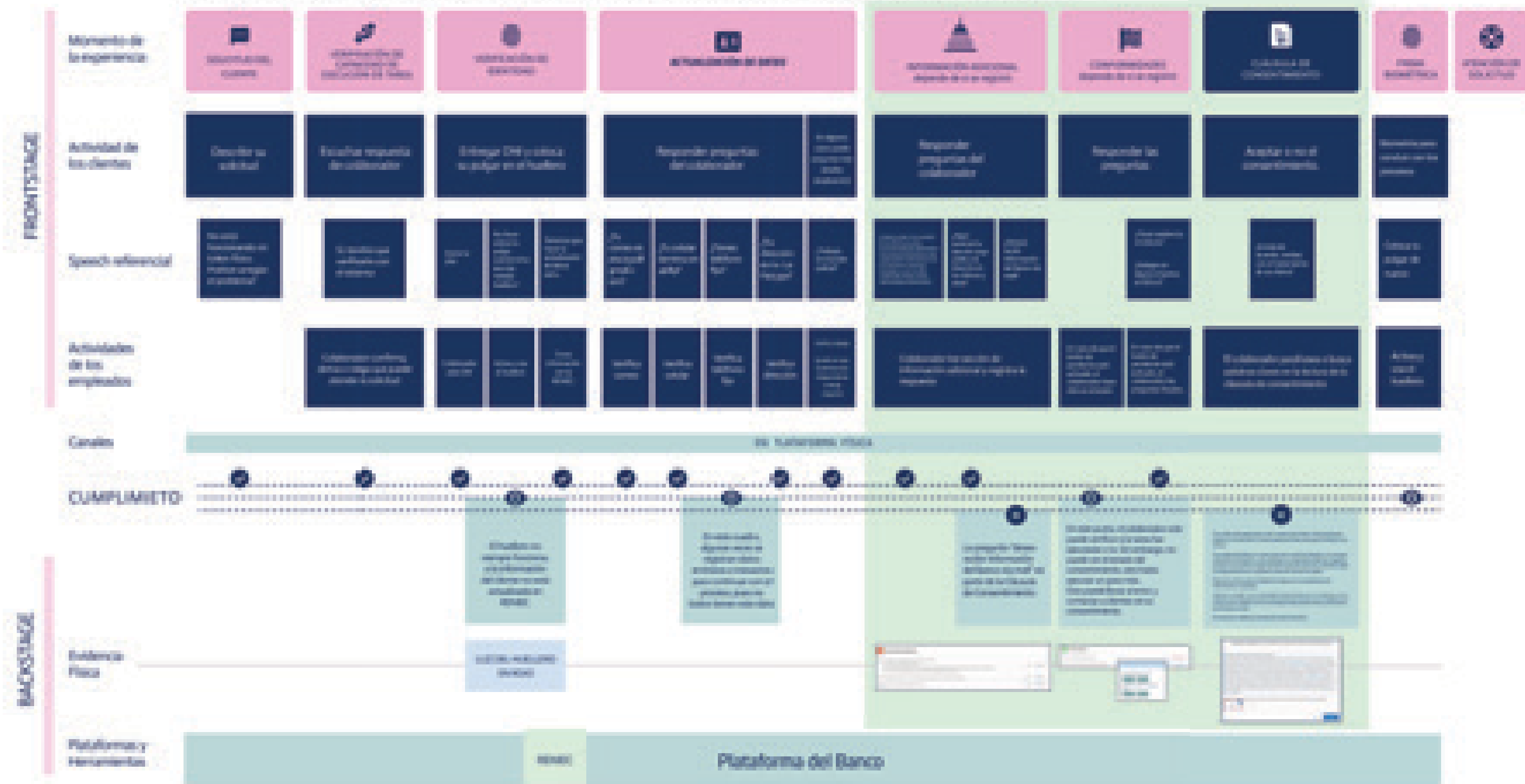
“El reporte de hallazgos nos sirvió de insumo para decisiones estratégicas al tener una visión integral del negocio”

Gerente legal

¿Qué otros problemas
hemos solucionado?

Blueprint de Servicio AS IS: Cliente regular en agencias

trámite como arreglo de tokens, solicitud de estado de cuenta, apertura de nueva cuenta, recibo de tarjeta, préstamo, etc.



Mapeamos a los actores involucrados en las tareas legales incluidos los equipos comerciales

Con los Blueprints se diagnosticó con precisión cómo se implementan las obligaciones regulatorias en un servicio financiero.

Campañas comunicacionales y elementos audiovisuales

Nuestra especialidad es desarrollar elementos visuales y aplicar lenguaje claro para hacer las políticas más accesibles a los colaboradores no legales, además que diseñamos la campaña para comunicarlo y generar un recordatorio.

Nuestros diseños son propuestos tomando en cuenta los estándares y recomendaciones de la W3C, World Wide Web Consortium, respecto a accesibilidad.



Diseño de documentos claros para generar confianza y retención de los clientes

En este ejemplo de mejoramos en 23.4% la comprensión de los contratos 2023, y redujimos en más del 50% el texto redundante.

Hemos mejorado en 180% la experiencia de los documentos haciéndolos más dinámicos y atractivos.

Antes

CONDICIONES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, (la ENTIDAD) desea poner en conocimiento de sus usuarios, las siguientes condiciones relacionadas con sus datos personales:

1. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL TITULAR DEL BANCO DE DATOS PERSONALES O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: El titular del presente banco de datos es el que se almacenarán los datos personales facilitados en la presente solicitud es (indicar) con domicilio en (indicar).

La existencia de este banco de datos personales ha sido declarada a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, mediante su inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales con la denominación (indicar) y el código RNPDP N° (indicar).

Se informa al usuario que, cualquier tratamiento de datos personales, se ajusta a lo establecido por la legislación vigente en PERÚ en la materia (Ley N° 29733 y su reglamento).

2. FINALIDAD: (indicar el titular del banco de datos personales) tratará sus datos con la finalidad de (indicar la presente solicitud y/o contrato). (Se hará constar una referencia al contenido o tipo de contrato de que se trata, con el detalle suficiente para que no quede ninguna ambigüedad sobre lo que se refiere).

Adicionalmente, podrá autorizar a (indicar el titular del banco de datos personales) para (indicar en detalle cada finalidad no vinculada a la ejecución de la relación contractual) para lo cual necesita el consentimiento, por ejemplo, envío de comunicaciones referidas a promociones, comunicaciones comerciales de sus productos, entre otros.

Ejemplo:
Autorizo el envío de comunicaciones referidas a promociones. Si acepto
 No acepto

Sus datos personales sólo serán utilizados con propósitos limitados, tal como los expuestos precedentemente.

En el caso no acepto el (sus) tratamiento (s) adicional (es) de sus datos personales, sólo no afectará la prestación del servicio contratado.

3. TRANSFERENCIAS Y DESTINATARIOS: Cuando los datos personales recolectados caigan a ser enviados a otras empresas (incluido cuando éstas pertenecían al mismo grupo empresarial) deberá informarse de manera detallada al usuario, de tal forma que éste pueda conocer específicamente las finalidades determinadas a las que se destinarán los datos. En la siguiente forma:

Los datos personales se transferirán a (indicar la finalidad de la transferencia).

Después

Política de Privacidad

La seguridad de sus datos personales es nuestra prioridad, gracias por elegir nuestros servicios.

CÓMO CONOCEREMOS TU INFORMACIÓN Y QUÉ DATOS TRATAMOS

Conocemos tu información a través de:

- Atención presencial.
- Aplicaciones móviles.
- Sistema de inteligencia.
- Plataformas web, webinars, etc.
- Twitter.
- Facebook.
- WhatsApp.
- Call center.

Los datos que tratamos son:

Si eres cliente Nombre, DNI, dirección, teléfono, correo electrónico.	Si eres trabajador Nombre, DNI, dirección, teléfono, correo electrónico, fecha de nacimiento, datos de salud, accidentes de trabajo, afiliación sindical y datos personales de los familiares.
---	--

¿Tratamos datos de menores de edad?
Sí, pero sólo cuando se trata de menores de 18 años cuyos datos se recaban conforme a reglamento de la Ley N° 29733 de Protección de Datos Personales.
En la presente política de privacidad se detallan los datos a los que se accederá en caso de menores de edad.

¿Puedo qué CONOCEREMOS TU INFORMACIÓN?

Para agudizar nuestra relación contractual y servicio post venta, en específico:

Si eres cliente 1. Ejecutar, gestionar y administrar la ejecución de una solicitud de una nueva conexión eléctrica y del contrato sustitutivo de energía eléctrica. 2. Atender reclamos, quejas y solicitudes relacionadas con la prestación del servicio a través de los canales disponibles para dicho fin (canal de atención, call center, App móvil y otros canales - Facebook y WhatsApp). 3. Gestionar el servicio de energía eléctrica.	Si eres trabajador o postulante Ejecutar las planillas, seguridad y salud en el trabajo, seguimiento de la relación laboral, desarrollo y capacitación del personal, fomento de la calidad de vida de sus colaboradores y sus familias para la ejecución de beneficios laborales o similares, viajes al extranjero, movilidad entre grupos, integración de actividades e iniciativas, actividades recreativas y culturales, programa de bienestar y salud, cumplimiento de las directivas internas, código de ética y demás políticas de ENEL.
--	--

Si eres proveedor
Ejecutar el contrato de servicio u orden de servicio, instalación e futuras modificaciones, ejecución de ampliación e instalación a nuevas.

La información declarada en el formulario "Trabaja con nosotros" de la web principal, será tratada para cubrir las pautas de trabajo actuales.

Importante: en caso prefieras no brindar esta información, no podremos brindarte las finalidades indicadas anteriormente.

Contratos visuales

Nuestro objetivo es diseñar contratos comprensibles para el usuario sin perder la rigurosidad regulatoria, para fortalecer la confianza y las relaciones a largo plazo.

Aumento de 22,35% en la preferencia del rediseño de la jerarquía de la información.
Aumento de 23.40% en la comprensión lectora.

Antes



Después



Reglamento de seguridad

Frente a una denuncia, la gerencia legal de una de las empresas de infraestructura más importantes del Perú debía actualizar su reglamento de seguridad para lograr:

- Reducir las contingencias legales de la estructura del Reglamento.
- Reforzar la legalidad y aspectos de debido procedimiento.
- Otorgar funcionalidad y usabilidad del reglamento para los stakeholders: Miembros del Comité, miembros del Concejo, supervisores, concesionarios, personas naturales, etc.

RESULTADO DE LA INTERVENCIÓN		
	Antes	Después
ESTRUCTURA	8 títulos 0 subtítulos 52 artículos	5 títulos 5 subtítulos 38 artículos
PROCEDIMIENTO	Etapa 1 Procedimiento para la aplicación de impugnaciones Etapa 2 Recursos impugnatorios	Etapa 1 Investigación Etapa 2 Evaluación e implementación de medidas de prevención y control de riesgos operacionales Etapa 3 Recursos impugnatorios
SECCIONES	8 secciones	7 secciones
LENGUAJE	<ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje amigable para los stakeholders. • Cambiamos la denominación de la norma porque su existencia derivaba del Contrato y no de la autoridad administrativa de la empresa. • Modificamos las denominaciones de los stakeholders para relacionarlas con el Control de Riesgo Operacional, antes que con la potestad sancionadora de la empresa. • Eliminamos el término infracción y vinculamos los eventos con la obligación contractual de procurar la seguridad de la empresa. 	

Talleres de "innovación legal"

Con el perfil académico de nuestro equipo, combinado con nuestro expertise en story telling y gamificación, hemos desarrollado más de 100 horas de talleres de innovación para universidades públicas y privadas, al igual que para organismos públicos y empresas privadas.

Al finalizar el curso, los alumnos podrán responder a las siguientes preguntas:

¿Qué es el behavioral legal design y cuáles son sus principios básicos? Entenderán la utilidad de las ciencias del comportamiento y los principios del diseño.

¿Cómo aplicar los principios y metodologías del behavioral legal design para mejorar la experiencia de los usuarios legales y el servicio de las gerencias legales? Podrán ejecutar proyectos por su cuenta.

¿Qué cuestiones técnicas y éticas se deben tener en cuenta? Podrán solucionar problemas que beneficien a sus clientes y a la sociedad.

¿Cómo se ha utilizado en el mercado legal en Latinoamérica y el mundo? Podrán replica y adecuar experiencias.

Diseño de nudges

Proyecto "Be Oefa"

En el 2018, de las 1,100 cartas remitidas solo se obtuvo 5.8% de respuestas (64).

De acuerdo con los principios de la economía del comportamiento, que busca entender el comportamiento humano para la toma de decisiones, se propuso el diseño e implementación de "empujones" o "nudges" para generar conductas en los regulados.

Incremento al 32.3% la cantidad de respuesta.

Antes



Después



Fuente: [BE OEFA – OEFA](#)

TE AYUDAMOS A SER RECONOCIDO COMO **ALIADO ESTRATÉGICO**

**Cuéntanos,
¿cuáles son **tus retos**?**

Av. Juan de Aliaga 425, Int. 206,
Magdalena del Mar, Lima, Perú.
Email: contacto@baxel.pe
Tel: +51 3219390