



BAXEL

# Un viaje por nuestra experiencia

Behavioral Legal Design

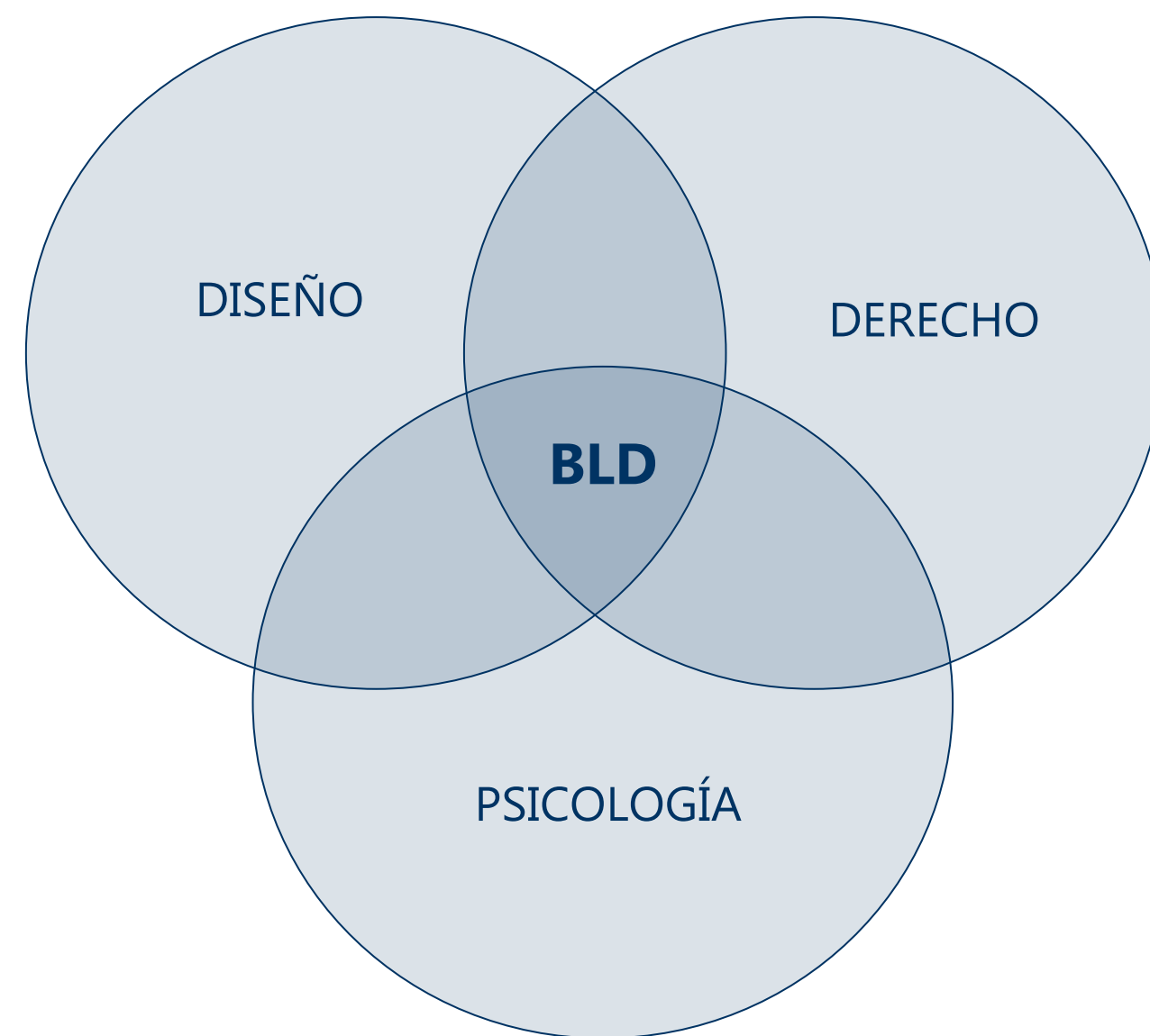


“Hemos co-creado soluciones para fortalecer nuestro programa de cumplimiento, aplicando design-thinking e involucrando a los usuarios, lo que nos ha dado un valor agregado. Baxel es multidisciplinario, lo que enriquece las propuestas de trabajo y **siempre recibimos más que opinión legal.** Definitivamente,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



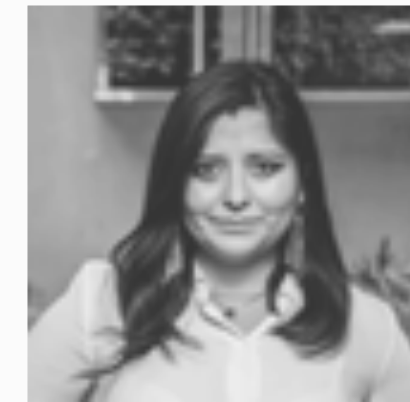
Socio  
Abogado  
20 años de  
experiencia

### Christian Chávez



Socio  
Abogado  
20 años de  
experiencia

### Alejandra Infantes



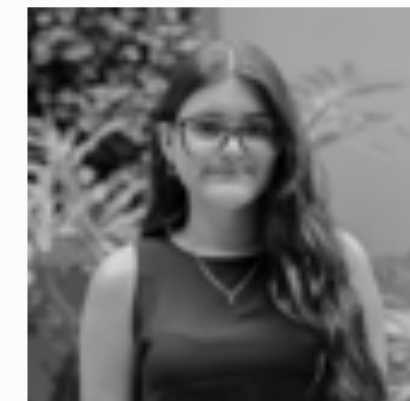
Behavioral legal designer  
Psicóloga, abogada y  
máster en UX  
7 años de experiencia

### Valentina Hoyos



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

### Valentina Tejada

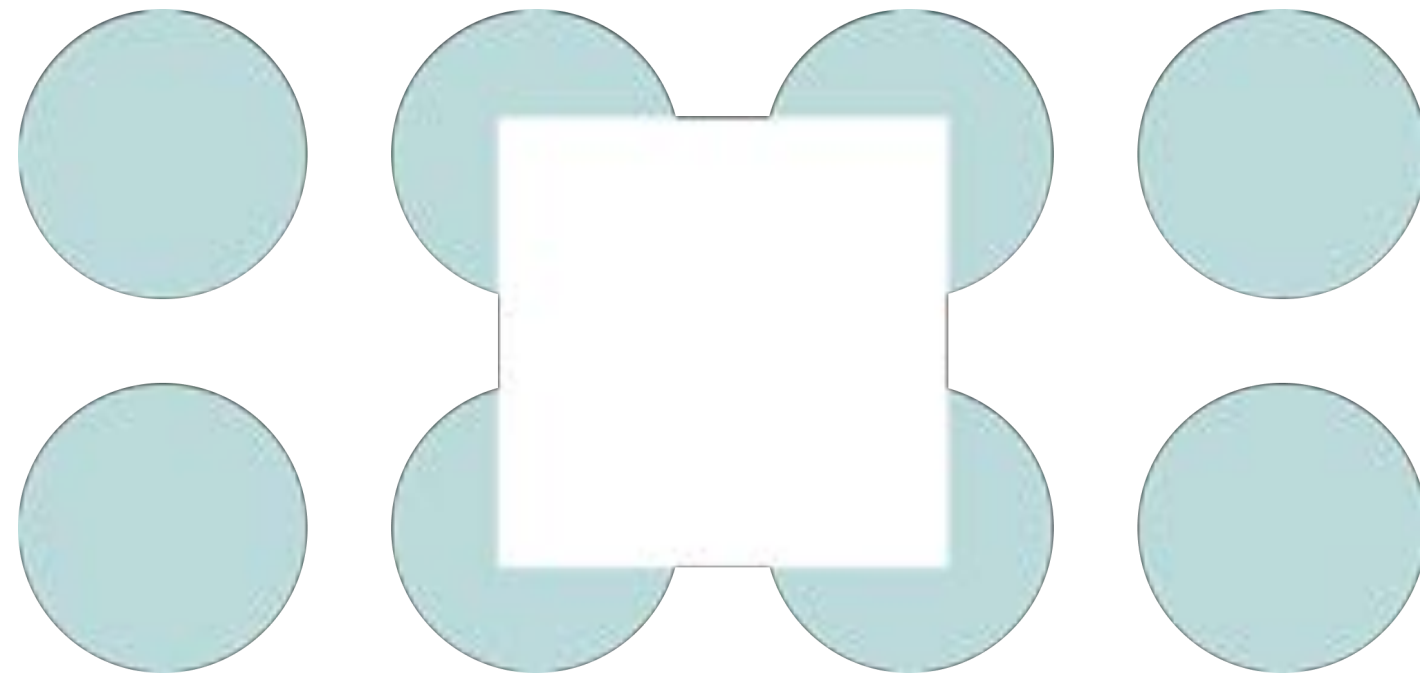


Visual designer  
Diseñadora gráfica  
1 año de experiencia

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.**

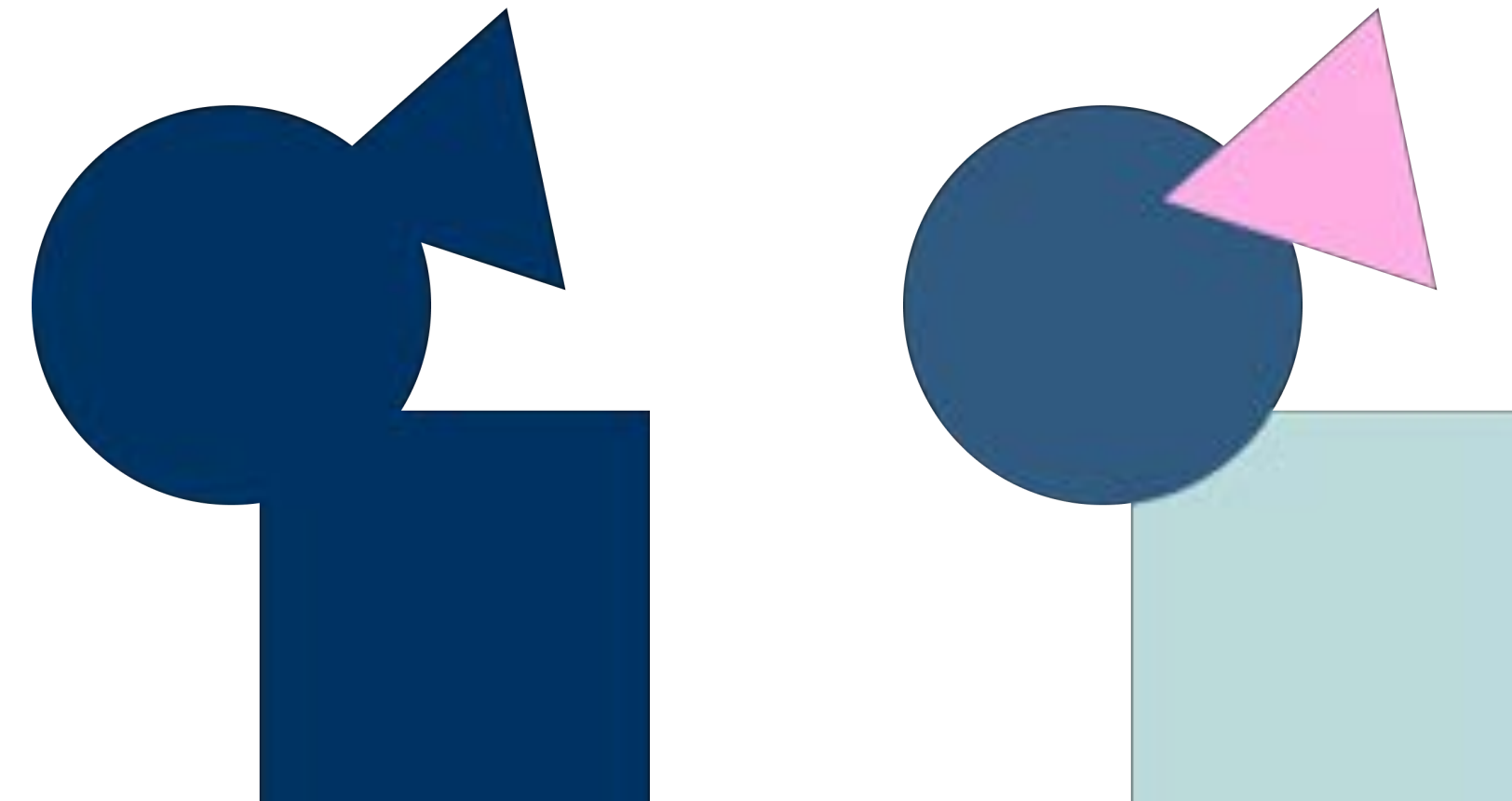
Nuestro cliente había generado herramientas para comunicar sus políticas internas, pero pocos las ubicaban. Había una brecha entre la intención y la acción.

## PROBLEMA 2

# Las otras áreas no entendían su contenido

Nuestro cliente tenía políticas internas que nadie había leído.

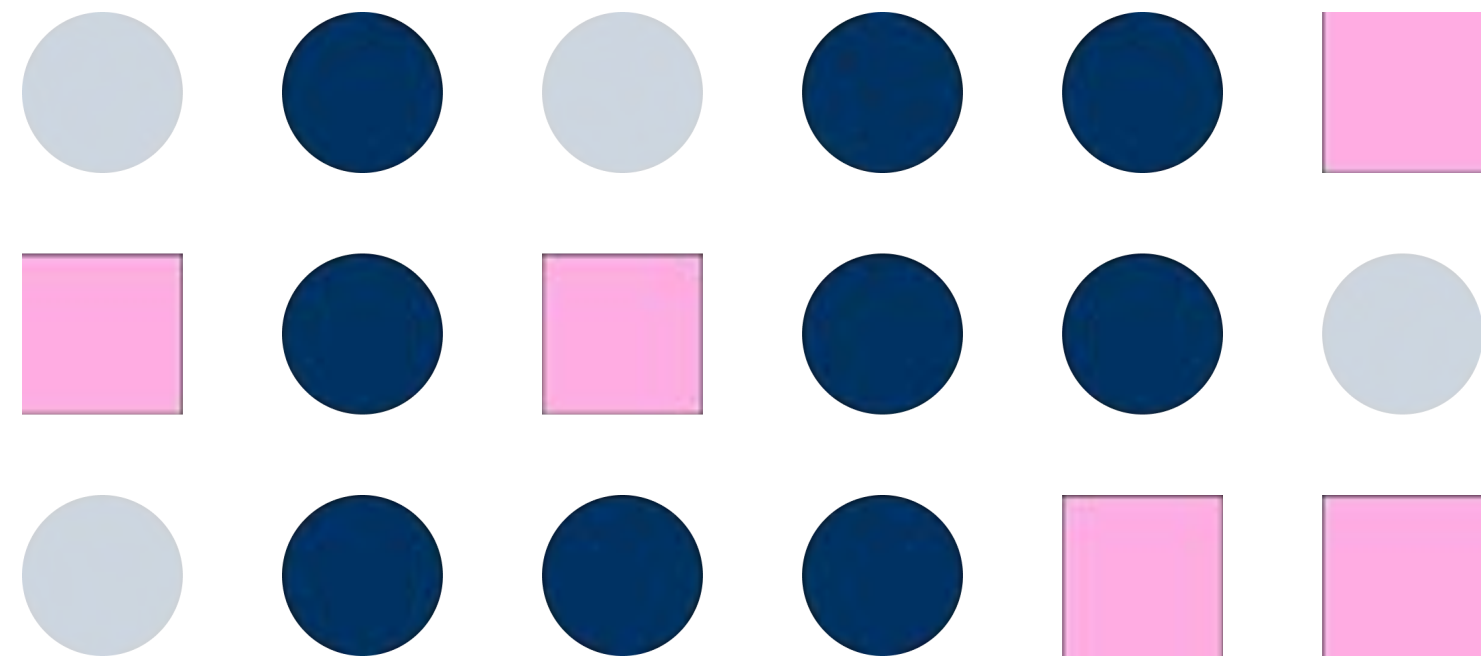
Por otro lado, las capacitaciones que recibieron **no tuvieron acogida** por los asistentes debido a la complejidad de los temas y el alto contenido técnico con el que se habían presentado.



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

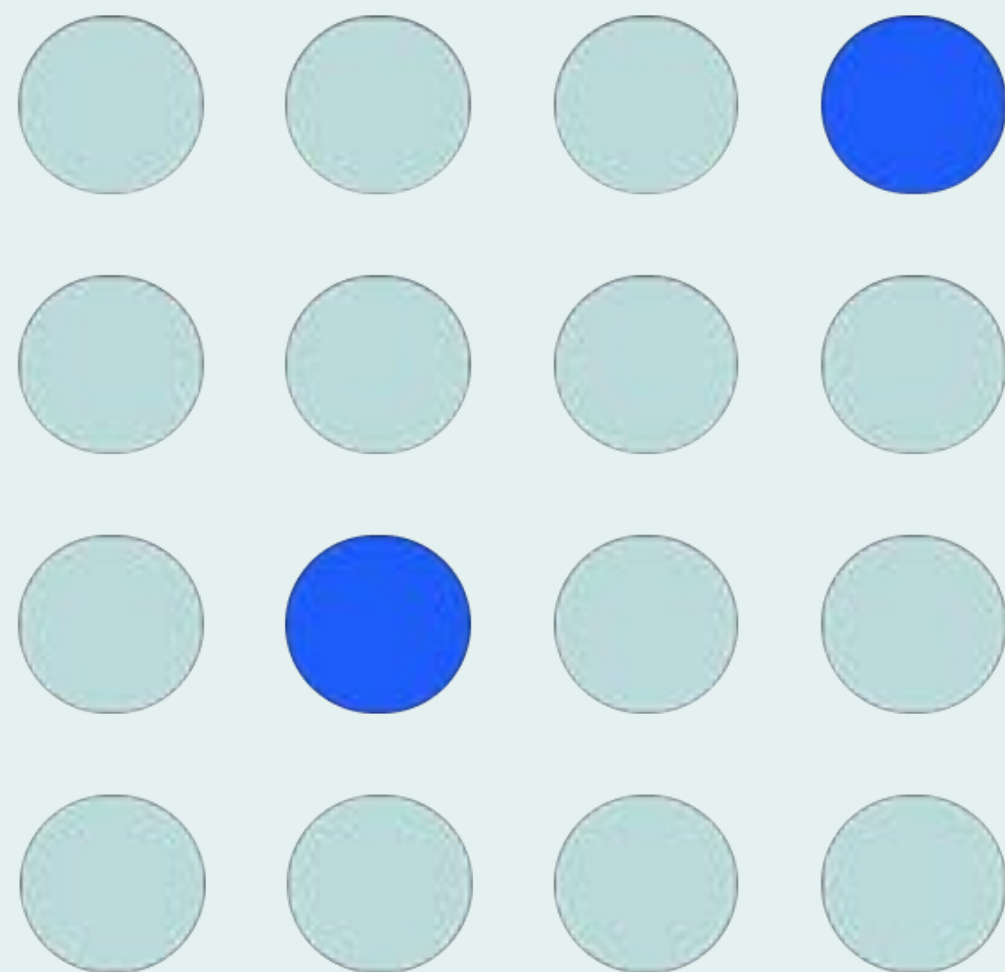


# Puntos ciegos en los análisis forenses

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.

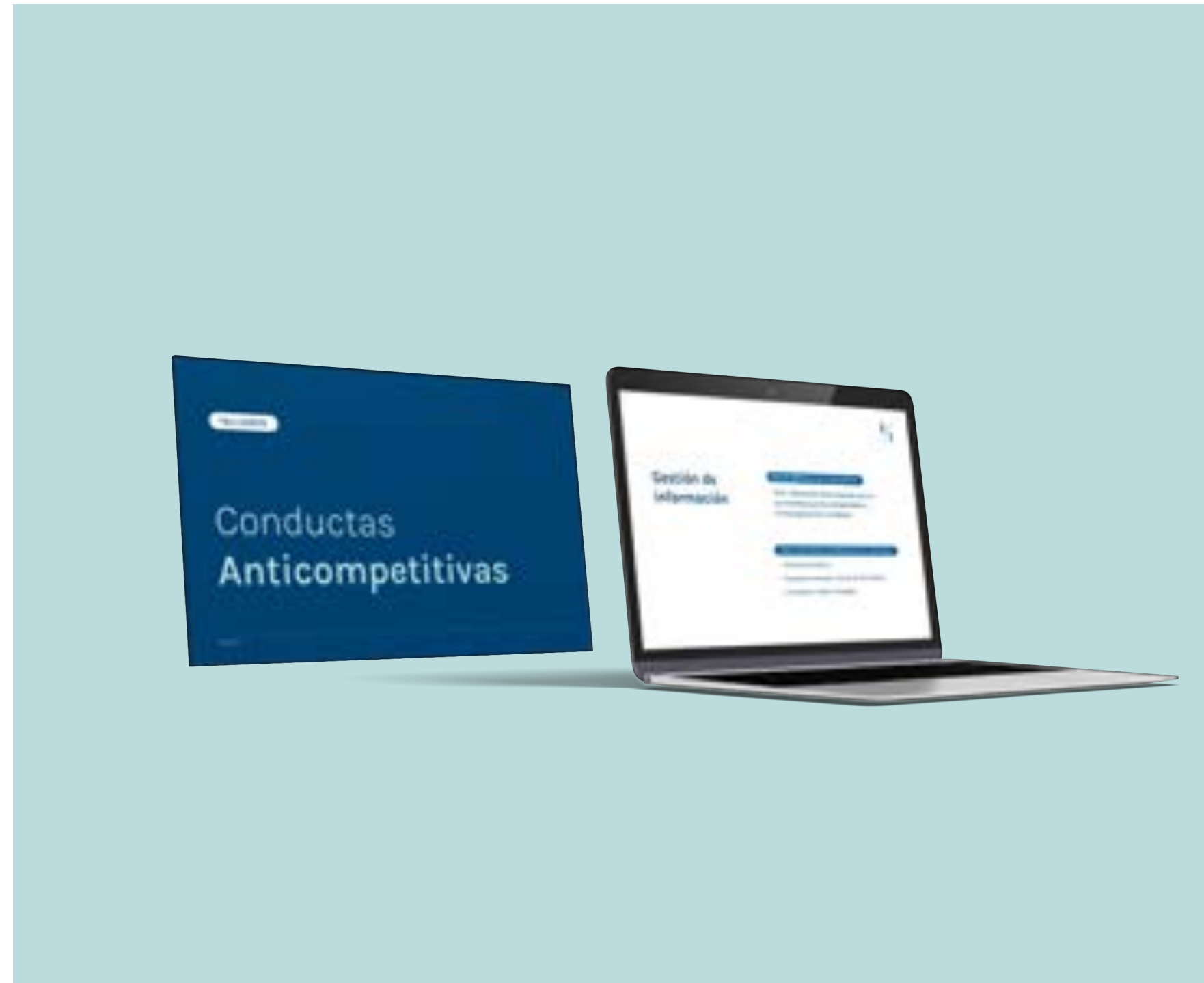
## METODOLOGÍA EN ACCIÓN



## 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

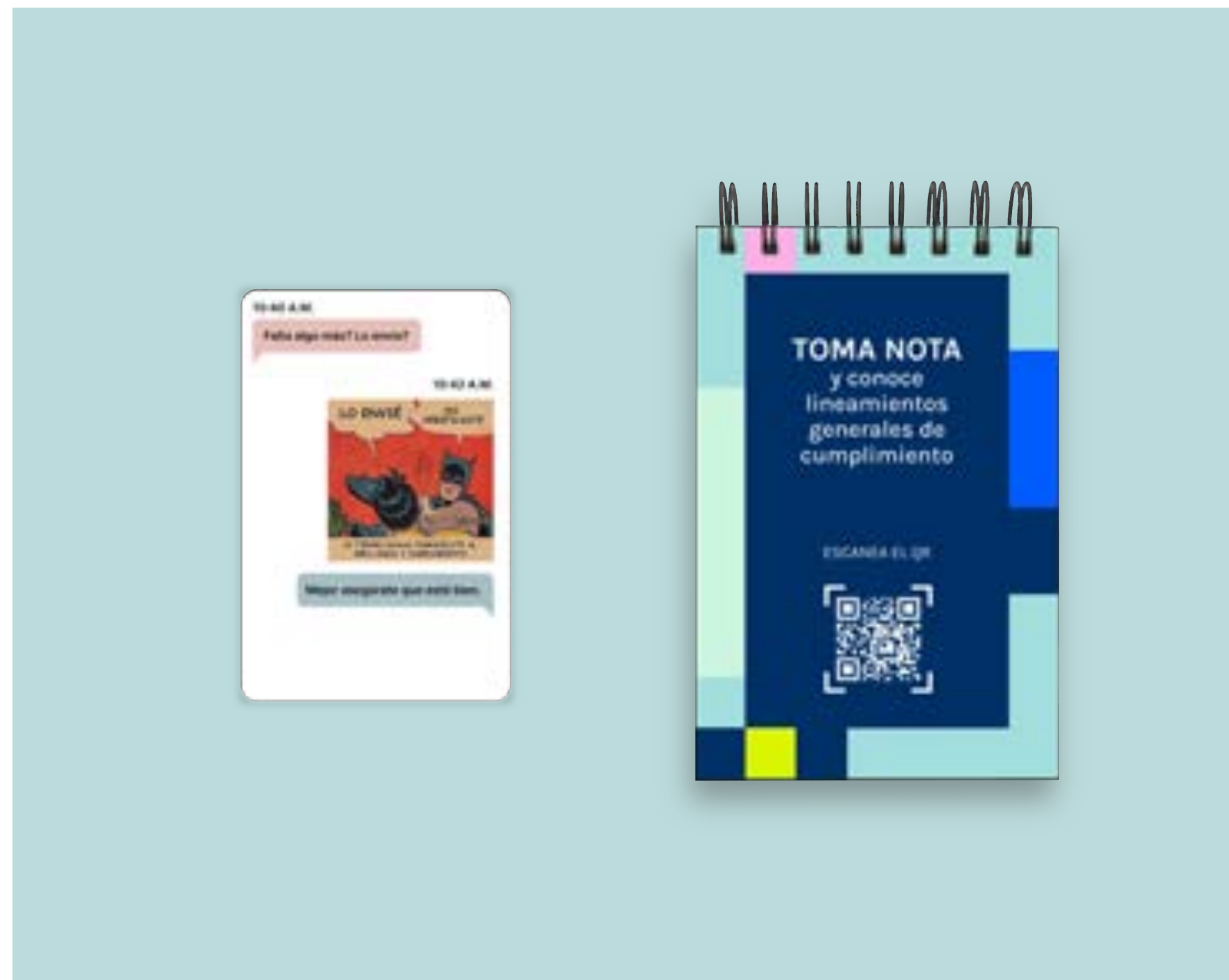


AHORA LAS OTRAS ÁREAS  
ENTIENDEN SU CONTENIDO

**“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

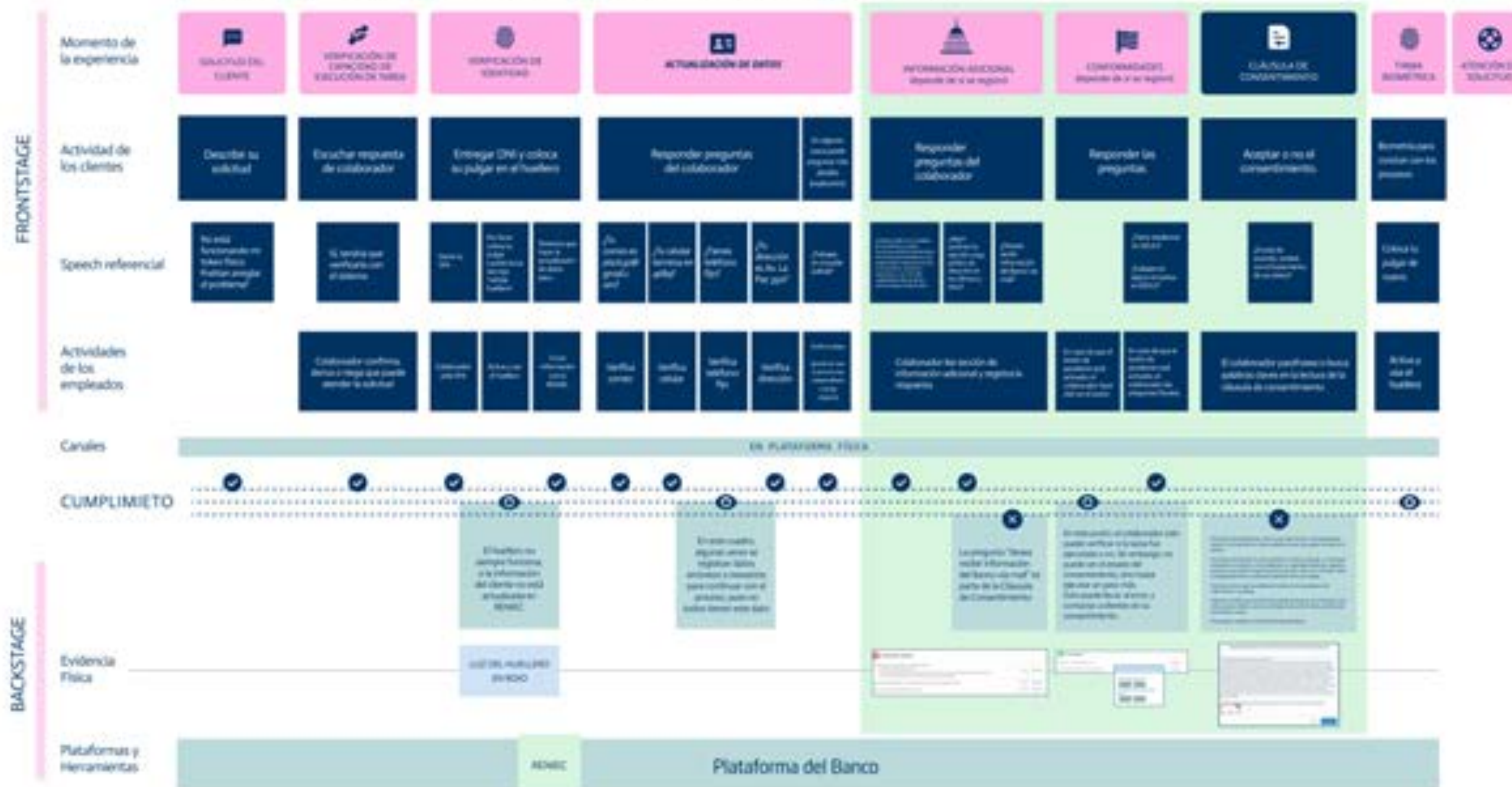
**“El reporte de hallazgos nos sirvió de insumo para decisiones estratégicas al tener una visión integral del negocio”**

Gerente legal

**¿Qué otros problemas  
hemos solucionado?**

## Blueprint de Servicio AS IS: Cliente regular en agencias

trámite como arrego de token, solicitud de estado de cuenta, apertura de nueva cuenta, recojo 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



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"> <li>• Lenguaje amigable para los stakeholders.</li> <li>• Cambiamos la denominación de la norma porque su existencia derivaba del Contrato y no de la autoridad administrativa de la empresa.</li> <li>• Modificamos las denominaciones de los stakeholders para relacionarlas con el Control de Riesgo Operacional, antes que con la potestad sancionadora de la empresa.</li> <li>• Eliminamos el término infracción y vinculamos los eventos con la obligación contractual de procurar la seguridad de la empresa.</li> </ul>	

# 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 clients 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

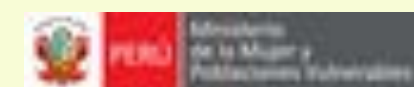
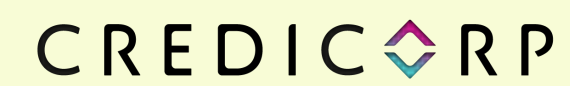


Después



Fuente: [BE OEFA – OEFA](#)

# ¿Quiénes han confiado en nuestra metodología?



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](mailto:contacto@baxel.pe)  
Tel: +51 3219390