

Evidencia de aprendizaje n° 2

Práctica Profesionalizante I – 2025

TS CDIA.

“Producto GenAI: del problema al pitch”.



Materia: Práctica Profesionalizante I.

Caso de estudio: TURNERO DIGITAL CON GENAI PARA ESTUDIOS JURÍDICOS.

Integrantes GenSpark:

- Barbero, Maciel
- Marini, Ian
- Molina, Jonathan
- Molina, Mauricio
- Robles, Emilce
- Testa, Paola.

Carrera: Tecnicatura Superior en Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial - TSCDIA.

Repositorio: [link](#).

Docente: Dianela ACCIETTO.

TURNERO DIGITAL CON GENAI PARA ESTUDIOS JURÍDICOS.

A - Problemática.

Los estudios jurídicos suelen manejar gran cantidad de citas con clientes para consultas, firmas de documentos, audiencias y seguimientos de casos. Actualmente, muchas de estas reservas se realizan por teléfono, correo electrónico o mensajes informales, lo que genera:

1. Desorganización: superposición de turnos, errores en la agenda y falta de disponibilidad clara.
2. Pérdida de tiempo: el personal debe confirmar manualmente cada cita y enviar recordatorios.
3. Baja experiencia del cliente: los clientes no pueden autogestionar sus turnos, dependen de horarios de oficina y reciben confirmaciones tardías.
4. Falta de integración con canales de uso cotidiano: la mayoría de los clientes usa WhatsApp como principal medio de comunicación.

B - Reporte de Investigación.

El presente informe documenta el proceso de relevamiento de necesidades y problemáticas de estudios jurídicos en relación a la gestión de turnos con clientes. Se realizaron entrevistas y encuestas a usuarios reales (abogados y asistentes) para validar la necesidad del producto y afinar su diseño funcional.

El objetivo principal fue detectar limitaciones en los sistemas actuales de agendamiento, evaluar la disposición a utilizar soluciones basadas en IA generativa, y definir funcionalidades críticas para el desarrollo del “Turnero Digital con GenAI integrado a WhatsApp”.

Metodología.

Se realizaron 5 entrevistas de aproximadamente 15 minutos de duración a usuarios potenciales del sistema (abogados, asistentes, y responsables de atención al cliente en estudios jurídicos). Las entrevistas se respaldaron con un formulario que recolectó datos tanto cualitativos como cuantitativos.

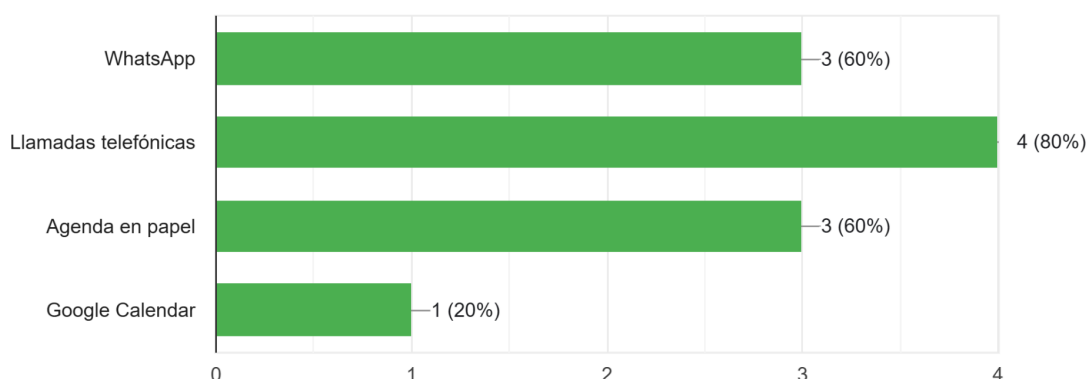
Análisis Estadístico Cuantitativo.

La encuesta fue respondida por un total de 5 personas vinculadas a estudios jurídicos. El 100% de los encuestados trabajan en estudios legales y desempeñan roles directamente relacionados con la atención al cliente o la gestión de casos: 4 son abogados/as (80%) y 1 es secretaria (20%). Las edades de los participantes oscilan entre 34 y 42 años, y la mayoría (60%) se identificó con el género masculino.

En relación a los canales actuales utilizados para agendar turnos, el 80% utiliza WhatsApp, seguido también por un 80% que recurre a llamadas telefónicas, y un 60% que aún utiliza agenda en papel. Solo un participante (20%) mencionó el uso de herramientas digitales más avanzadas, como Google Calendar. Esto demuestra que, aunque hay una fuerte penetración de WhatsApp en los procesos de agendamiento, el resto del sistema aún se basa en medios analógicos o semi-digitales.

¿Qué canales usan hoy para agendar turnos? (podés marcar más de uno)

5 responses



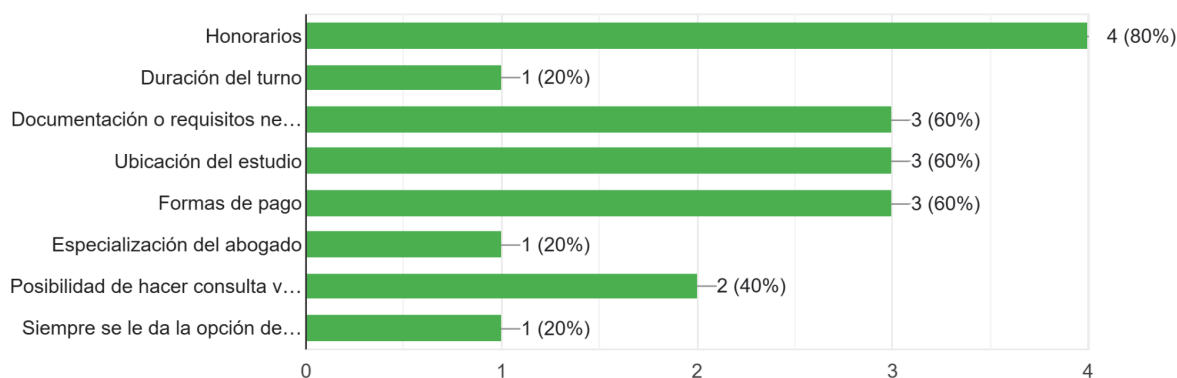
Los problemas más frecuentes con el sistema actual incluyen clientes que no asisten o avisan a último momento (reportado por el 80%), reprogramaciones de turnos (40%), y superposición de citas (20%). Esto sugiere una gestión informal de la agenda que genera pérdidas de tiempo y desorganización.

En el 60% de los casos, los propios abogados/as gestionan los turnos. Este dato revela que la carga administrativa de tareas repetitivas está en muchos casos recayendo sobre profesionales altamente capacitados, lo que representa un uso ineficiente de su tiempo.

Los datos relevados muestran que, antes de concretar una consulta, los potenciales clientes suelen realizar una serie de preguntas recurrentes. La más habitual es sobre honorarios, mencionada por la totalidad de los encuestados. Le siguen consultas sobre la documentación o requisitos necesarios (80%), la ubicación del estudio (60%), y en menor medida, las formas de pago y la posibilidad de realizar una consulta virtual (ambas con un 40%). Algunos también señalaron que reciben preguntas sobre la especialización del abogado o la duración estimada del juicio o del turno, aunque con menor frecuencia. Estos resultados evidencian que gran parte del contacto inicial con los clientes está compuesto por dudas repetitivas, previsibles y estandarizables, que podrían ser respondidas automáticamente mediante un chatbot integrado en WhatsApp. Esto permitiría ahorrar tiempo, evitar interrupciones innecesarias y profesionalizar la atención previa a la consulta, sin perder cercanía con el cliente.

¿Qué temas suelen preguntar los clientes antes de una consulta? (Seleccioná todos los que correspondan)

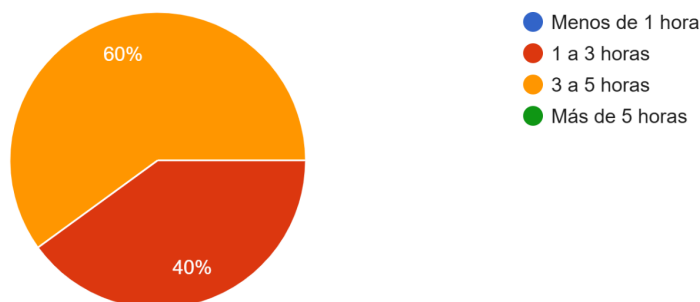
5 responses



En cuanto al tiempo que dedican semanalmente a gestionar estas tareas, el 60% indicó entre 3 a 5 horas y el 40% entre 1 a 3 horas, con un promedio general de aproximadamente 2.6 horas semanales. Si se extrapola, esto representa alrededor de 10 horas al mes que podrían ser recuperadas mediante automatización.

¿Cuánto tiempo dedicás por semana a resolver o gestionar estos problemas?

5 responses



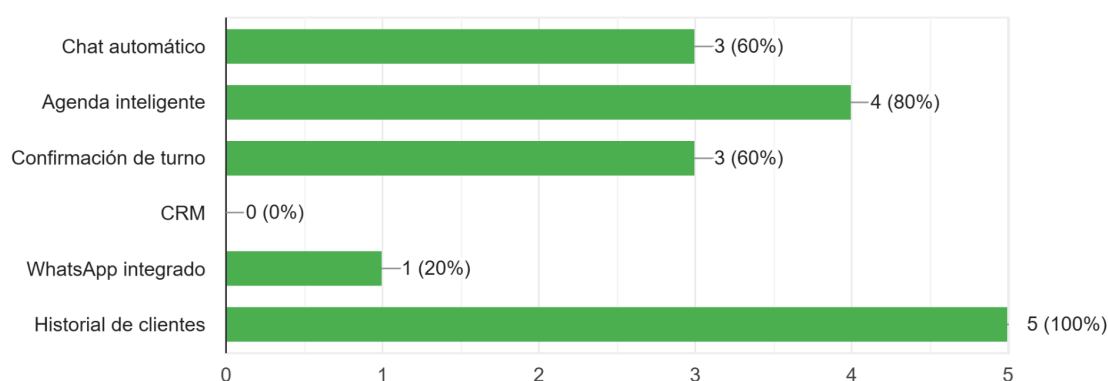
Al evaluar la urgencia del problema, los resultados fueron variados: dos personas le asignaron un nivel de urgencia muy bajo (1/10), dos marcaron 3/10, y el resto puntuó entre 6 y 8. El promedio general fue de 4.2 puntos sobre 10, lo que indica que, si bien no es considerado un problema crítico, sí existe una conciencia clara de que es un área mejorable y que genera fricciones diarias.

Consultados sobre los beneficios de automatizar estas tareas, el 100% mencionó que ahorrarían tiempo. Otros beneficios mencionados incluyeron la reducción de estrés, mejor organización, posibilidad de filtrar clientes no relevantes y evitar distracciones. También se destacó el impacto positivo en el orden del estudio y en la atención al cliente.

Respecto a las funcionalidades que debería tener un sistema de turnos ideal, el 80% marcó la necesidad de una agenda inteligente, confirmación de turno automática e historial de clientes. El 60% también valoró que esté integrado con WhatsApp, y otro 60% consideró importante un chat automático para resolver dudas frecuentes. Esta información es clave para la definición del MVP del producto.

¿Qué funcionalidades consideran imprescindibles en un sistema de turnos digital ideal para su estudio? (Podés marcar más de una).

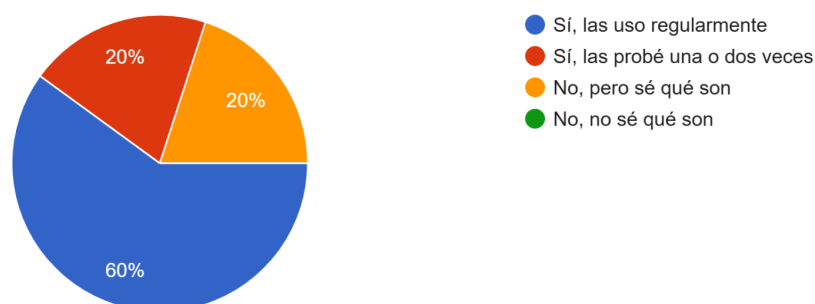
5 responses



El 80% de los encuestados ha utilizado herramientas de Inteligencia Artificial generativa, como ChatGPT o Gemini, ya sea regularmente o al menos una vez. Sus usos incluyen la búsqueda de fallos judiciales, normativa actualizada y redacción legal básica. La percepción general de estas herramientas fue positiva, aunque también hubo mención de que pueden ser "poco confiables" si no se usan adecuadamente.

¿Utilizaste alguna vez herramientas de Inteligencia Artificial generativa, como ChatGPT, Gemini o similares?

5 responses

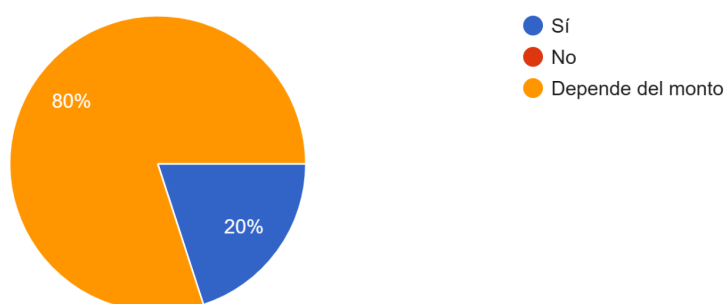


En cuanto a la disposición a pagar por la solución, la mayoría de los participantes respondieron que dependería del monto. Los montos sugeridos varían entre \$10.000

y \$40.000 mensuales, con un promedio de \$23.000, lo que refleja una alta dispersión en las expectativas. Esto sugiere la necesidad de un modelo de precios flexible, con planes escalables según el tamaño y nivel de digitalización del estudio.

¿Estarías dispuesto/a a pagar mensualmente por una solución?

5 responses



Al consultar sobre el impacto que tendría esta herramienta, el 100% consideró que sería muy útil. Entre los motivos destacan la optimización del tiempo, la reducción del trabajo administrativo y la mejora de la experiencia del cliente. Además, el 100% de los encuestados estaría interesado en recibir una demo gratuita del sistema una vez esté disponible.

Análisis Cualitativo.

La percepción general del producto es positiva. La mayoría de los encuestados expresaron entusiasmo, calificando la idea como "excelente", "muy útil", "interesante" o "con potencial". Se valora especialmente que el sistema ayude a despejar tiempo para tareas jurídicas, evite la necesidad de estar pendientes del teléfono todo el día, y permita filtrar clientes que no se ajustan a la especialización del estudio.

Entre las preocupaciones más recurrentes, el tema de la confidencialidad de los datos aparece en el 60% de las respuestas. Esto es esperable dado el deber ético del secreto profesional en la práctica jurídica. Algunos también manifestaron preocupación sobre cómo reaccionarán los clientes ante una atención automatizada, señalando que todavía muchos prefieren hablar con una persona real. Sin embargo, varios encuestados indicaron que si el sistema está bien diseñado, es ágil y fácil de usar, podría coexistir con la atención humana y reducir tareas repetitivas sin reemplazarlas completamente.

Se destacó también que sería deseable que la herramienta no solo maneje turnos, sino también alertas de plazos procesales, una funcionalidad crítica en estudios jurídicos que trabajan con vencimientos judiciales. Asimismo, se sugiere que el sistema esté integrado con herramientas existentes como Google Calendar para evitar duplicación de esfuerzos.

Conclusiones.

El análisis realizado permite concluir que existe una clara oportunidad para una herramienta de turnos digitales con integración a WhatsApp y capacidades de GenAI en estudios jurídicos. Si bien la urgencia del problema no es extremadamente alta (promedio de 4.2/10), la repetitividad de las tareas, la informalidad del sistema actual y el tiempo desperdiciado generan una demanda latente por soluciones más eficientes.

Los canales actuales como WhatsApp y llamadas son predominantes (80%), lo que valida completamente la elección de WhatsApp como medio principal para operar el sistema. La digitalización está presente pero fragmentada, con muchos estudios aún utilizando agendas en papel (60%) y gestionando turnos manualmente. Esto representa un área de mejora clara donde el producto puede ofrecer valor.

El 100% de los encuestados consideran que la solución sería útil, y todos estarían interesados en una demo. Existe una disposición real al pago, aunque el modelo de *pricing* deberá ser flexible para adaptarse a diferentes tamaños de estudio. El interés en la automatización va más allá del agendamiento: recordatorios, filtrado de clientes, alertas de plazos y reducción de tareas administrativas son aspectos clave que podrían formar parte del roadmap del producto.

Finalmente, la mayor barrera para la adopción será la confidencialidad de los datos. Por lo tanto, será imprescindible garantizar el cumplimiento de normativas de privacidad y ética profesional, y comunicarlo claramente a los usuarios. El producto no debe verse como un reemplazo del contacto humano, sino como una herramienta de soporte que libera tiempo para tareas de mayor valor jurídico.

Anexos:

Formulario: [link](#).

Documentación de entrevistas: [link](#).

C - Propuesta de Solución GenAI.

Desarrollar una aplicación de turnero automatizado, integrada con WhatsApp, que permita:

1. Reserva de turnos online.
2. Calendario en tiempo real con disponibilidad de abogados/áreas.
3. Selección de tipo de consulta (civil, penal, laboral, etc.) y duración.
4. Confirmaciones y recordatorios automáticos por WhatsApp.
5. Mensajes inmediatos al reservar, reprogramar o cancelar.
6. Recordatorios automáticos (por ejemplo, 24 h antes del turno).
7. Gestión para el estudio jurídico.
8. Panel de administración para ver, editar y filtrar citas.
9. Reportes de asistencia y métricas de uso.
10. Integración con agenda de Google/Outlook.
11. Sincronización para evitar conflictos de horarios.
12. Opciones de seguridad y privacidad.
13. Cifrado de datos y cumplimiento de normativa local de protección de datos (Argentina: Ley 25.326).
14. Roles de usuario para limitar el acceso a información sensible.

C1. Descripción funcional.

Nuestra solución es un turnero automatizado con integración a WhatsApp, diseñado especialmente para estudios jurídicos. El sistema permitirá que los clientes reserven, reprogramen o cancelen citas directamente desde WhatsApp, sin depender de llamados telefónicos ni correos electrónicos. El motor GenAI interpretará los mensajes de los clientes en lenguaje natural, identificará la intención (ejemplo: reservar turno, cambiar fecha,

cancelar), completará automáticamente la información necesaria (fecha, hora, tipo de consulta, abogado) y generará respuestas personalizadas de confirmación y recordatorio. El estudio jurídico tendrá un panel administrativo para visualizar y gestionar citas, mientras que los clientes recibirán notificaciones inmediatas y recordatorios automáticos.

C2. Tecnología GenAI a utilizar.

- Modelo LLM (ChatGPT o Claude, versión gratuita en etapa demo): para clasificación de intenciones (reservar, reprogramar, cancelar) y generación de mensajes naturales en WhatsApp.
- Prompt Engineering: diseño de prompts específicos para entender el contexto legal y las necesidades de agendamiento.
- Integración con WhatsApp Business API / Cloud API de Meta: canal de comunicación principal con el cliente.
- Google Calendar / Outlook API: sincronización de disponibilidad y reducción de conflictos de agenda.
- Herramientas no-code de apoyo: Zapier para prototipo rápido en la fase inicial.

C3. Casos de uso concretos.

Caso 1 – Reserva de turno por WhatsApp

Situación:

-Cliente: “Hola, necesito una consulta laboral la semana que viene.”

Actores: Cliente, Bot/GenAI, Turnero, Calendario.

Precondiciones:

- El estudio jurídico tiene configuradas las agendas de sus profesionales (especialidad, horarios y duración de consulta).
- El cliente cuenta con un número de WhatsApp válido.

Flujo principal:

1. Cliente envía mensaje: “Hola, necesito una consulta laboral la semana que viene.”
2. Bot/GenAI detecta la intención de reservar y el tipo de consulta (laboral).
3. Verifica disponibilidad en el Calendario según especialidad, fecha y abogado.
4. Ofrece al cliente varias opciones de día y hora.
5. Cliente selecciona la fecha y hora preferidas.
6. Bot/GenAI registra el turno en el sistema, bloquea el horario elegido y asigna abogado.
7. Envía al cliente mensaje de confirmación con fecha, hora, abogado asignado y código de reserva.

Alternativas:

- No hay disponibilidad en la semana solicitada y el bot ofrece fechas posteriores o abogados alternativos.
- Cliente no responde dentro del tiempo establecido y se cancela la operación.
- Datos insuficientes (p. ej., no se entiende el tipo de consulta) en el bot solicita aclaración.

Poscondiciones:

- Turno registrado y confirmado en el sistema y en el calendario del profesional.
- Cliente recibe mensaje de confirmación y enlace para reprogramar o cancelar si lo necesita.

Caso 2 – Reprogramación automática

Situación:

-Cliente: “No puedo el martes, ¿lo pasamos al jueves?”

Actores: Cliente, Bot/GenAI, Turnero, Calendario.

Precondiciones:

- Existe un turno confirmado en el sistema.
- El cliente tiene acceso a WhatsApp registrado.

Flujo principal:

1. Cliente envía mensaje: “No puedo el martes, ¿lo pasamos al jueves?”.
2. Bot/GenAI identifica la intención de reprogramar y valida identidad (link seguro/OTP).
3. Consulta en el Calendario la nueva fecha solicitada y muestra horarios disponibles.

4. Cliente selecciona la opción deseada.
5. Sistema actualiza la agenda del estudio y envía confirmación con la nueva fecha y hora.

Alternativas:

- Verificación fallida y se deriva a un operador humano.
- No hay disponibilidad en el día solicitado en el bot ofrece fechas alternativas.
- Cliente no responde en tiempo límite y se mantiene el turno original.

Poscondiciones:

- El turno queda marcado como Reprogramado con la nueva fecha/hora.
- El cliente recibe notificación y la agenda del estudio se actualiza.

Caso 3 – Recordatorio inteligente

Situación:

24 horas antes de la cita, el sistema envía automáticamente un recordatorio personalizado por WhatsApp.

Actores: Sistema de Turnero, Bot/GenAI, Cliente, Calendario.

Precondiciones:

- Turno confirmado programado para las próximas 24 horas.
- Cliente con WhatsApp habilitado.

Flujo principal:

1. 24 horas antes de la cita, el sistema envía recordatorio personalizado por WhatsApp con botones: Confirmar, Reprogramar o Cancelar.
2. Si el cliente responde “No puedo asistir” o elige Reprogramar, Bot/GenAI inicia el flujo de reprogramación (invoca Caso 2).
3. Si el cliente confirma asistencia, el sistema marca el turno como Confirmado.

Alternativas:

- Mensaje no entregado a reintento o envío por SMS/Email.
- Cliente no responde y se envía un segundo recordatorio a las 2 horas; si sigue sin respuesta, queda en estado Pendiente de confirmación.

Poscondiciones:

- Estado del turno actualizado (Confirmado, Reprogramado o Pendiente).
- Registro en el log de notificaciones y en la agenda del estudio.

C4. Diferenciador clave de la propuesta.

Nuestro producto se diferencia de los turneros tradicionales en tres ejes principales:

- Canal de uso cotidiano: integra la gestión de turnos directamente en WhatsApp, eliminando la fricción de descargar apps o ingresar a portales web.
- Experiencia conversacional con GenAI: el motor de IA generativa entiende y responde en lenguaje natural, ofreciendo interacciones fluidas, empáticas y personalizadas que simulan el trato humano, muy distinto de los sistemas rígidos de menú.
- Confianza y seguridad jurídica: cumple con la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, ofreciendo roles de acceso, cifrado y trazabilidad de citas.

En conjunto, nuestro diferenciador es un turnero digital especializado en el sector jurídico, conversacional, seguro y centrado en el cliente, que no solo organiza citas, sino que también mejora la productividad interna del estudio y la experiencia del cliente final.