

# **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.**

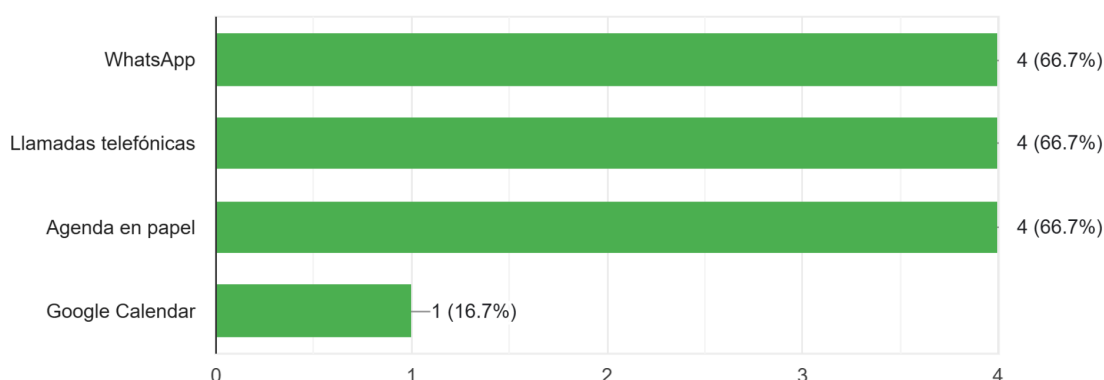
Se realizaron 6 entrevistas de aproximadamente 15 minutos de duración a usuarios potenciales del sistema (abogados, asistentes, y responsables de atención al cliente en estudios jurídicos). Las entrevistas se complementaron con un formulario que recolectó datos tanto cualitativos como cuantitativos.

## Análisis Cuantitativo y Estadístico.

Del análisis de las encuestas realizadas, se observa que el canal más utilizado actualmente para agendar turnos en los estudios jurídicos es WhatsApp, elegido por el 83% de los encuestados (5 de 6). Le siguen las llamadas telefónicas, con un 66%, y la agenda en papel, también con un 66%, lo que refleja una convivencia entre canales digitales y analógicos. Solo un caso (16%) mencionó el uso de Google Calendar, lo que evidencia una baja adopción de herramientas digitales específicas de agenda profesional.

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

6 responses



Respecto a las principales problemáticas del sistema actual, el 66% (4 de 6) indicó que los clientes no asisten a las citas, mientras que el 50% mencionó reprogramaciones frecuentes. También se destacaron casos de avisos tardíos o en el mismo día del turno, así como superposición de citas. Estas situaciones afectan directamente la organización interna y el aprovechamiento del tiempo profesional.

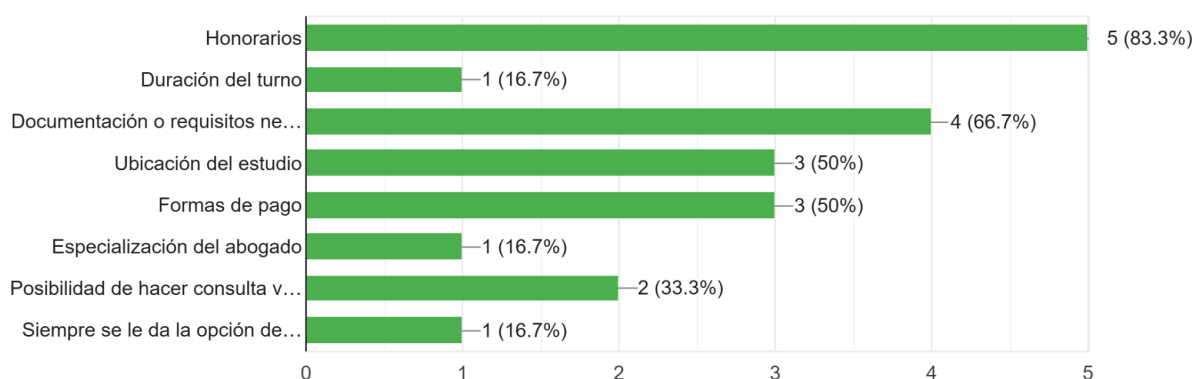
En cuanto a la gestión actual de los turnos, se reparte equitativamente: el 50% indicó que la agenda es manejada por secretarías o asistentes, mientras que el otro 50% son los mismos abogados o socios quienes se encargan de esta tarea. Esto refuerza la necesidad de automatizar estas gestiones, para liberar tiempo operativo del equipo legal.

Sobre las consultas frecuentes que hacen los clientes antes de agendar, se destacan los honorarios profesionales, mencionados por el 83% de los encuestados, y la

documentación o requisitos necesarios, con un 66%. También se repiten consultas sobre la ubicación del estudio, formas de pago y la posibilidad de realizar consultas virtuales, lo que podría resolverse fácilmente mediante un asistente automatizado.

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

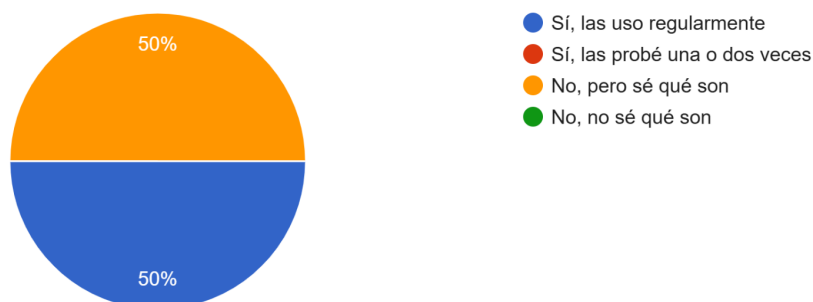
6 responses



En relación al uso de herramientas de Inteligencia Artificial generativa, el 50% de los encuestados indicó que ya las usa regularmente (como ChatGPT o similares), mientras que el otro 50% sabe lo que son pero no las ha utilizado aún.

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

6 responses

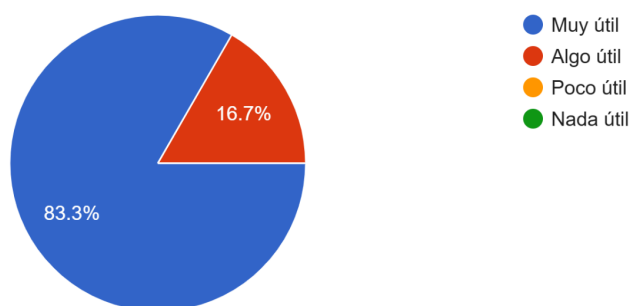


Las aplicaciones más frecuentes son: búsqueda de fallos, investigación legal, redacción y organización del trabajo.

Respecto a la utilidad potencial de una herramienta automatizada para agendar turnos por WhatsApp, el 100% de los encuestados respondió que le parece útil o directamente muy útil, destacando beneficios como el ahorro de tiempo, la reducción del estrés, y una mayor eficiencia en la gestión de los clientes.

¿Qué tan útil creés que sería para tu estudio tener una herramienta que automatice turnos vía WhatsApp?

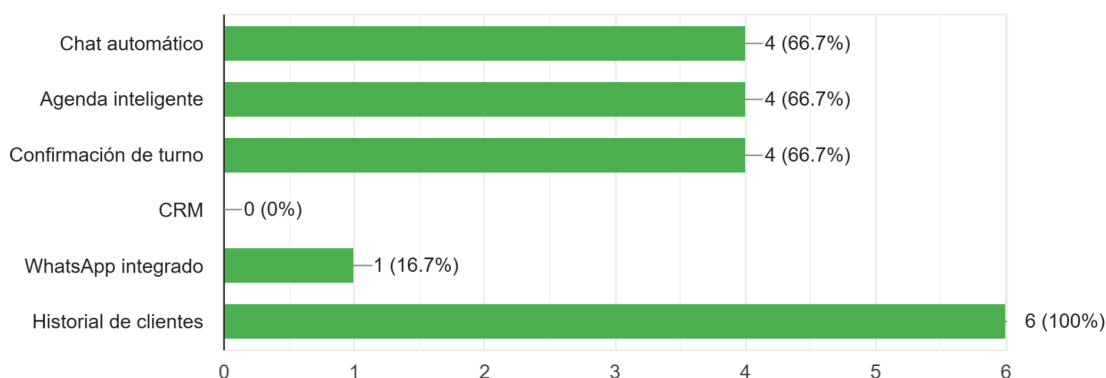
6 responses



Finalmente, sobre las funcionalidades deseadas en un sistema digital ideal, el 83% consideró imprescindibles herramientas como agenda inteligente, confirmación de turnos, historial de clientes y chat automático. Además, el 66% mencionó explícitamente la necesidad de integración con WhatsApp, el canal más utilizado por sus propios clientes.

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

6 responses



## Análisis Cualitativo.

Del análisis cualitativo de las entrevistas y respuestas abiertas, surgen *insights* relevantes sobre la experiencia actual en la gestión de turnos y las expectativas hacia una solución automatizada. En primer lugar, se destaca que los usuarios experimentan una sobrecarga operativa por la atención manual al cliente. Varios encuestados mencionaron que estar pendientes del teléfono o del WhatsApp les quita tiempo valioso que podría ser destinado a tareas jurídicas sustanciales, como redacción de escritos o seguimiento de expedientes.

Otro punto que se repite es la frustración frente a las inasistencias o cancelaciones de último momento, especialmente cuando ya se había reorganizado la jornada para atender al cliente. Esto genera una sensación de pérdida de tiempo y desorganización, que podría mitigarse mediante recordatorios automáticos o flujos de reprogramación.

En cuanto a las preguntas frecuentes, si bien algunos consideran que responderlas no es una molestia (porque puede generar futuras recomendaciones), otros expresaron que ya tienen respuestas estandarizadas sobre honorarios, formas de pago y especialidades. Esto sugiere que existe espacio para automatizar esas respuestas sin perder el trato profesional.

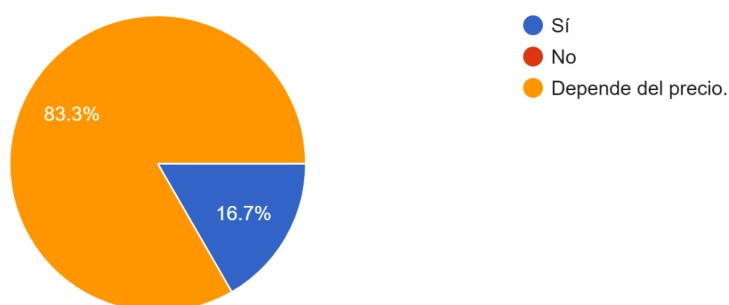
Varios profesionales también valoraron que el sistema pueda ayudarlos a descartar consultas no relevantes, es decir, casos que no entran en sus áreas de especialización. Esto fue planteado como una necesidad concreta: que el sistema filtre consultas según la especialidad del abogado, optimizando así los tiempos y reduciendo el volumen de interacciones innecesarias.

Respecto al uso de Inteligencia Artificial, la percepción es positiva pero prudente. Algunos la usan activamente (por ejemplo, para buscar jurisprudencia o redactar borradores), mientras que otros tienen dudas sobre la confidencialidad de los datos o la reacción del cliente al interactuar con una IA. Un encuestado comentó que “la gente prefiere conversar con una persona que los escuche”, lo que sugiere que el chatbot debería tener un lenguaje empático, humanizado y transparente.

Finalmente, todos los entrevistados mostraron interés en recibir una demo gratuita, y la mayoría señaló que el impacto de una solución así sería significativo: desde la reducción de tiempo administrativo, hasta una mejor experiencia para el cliente. Aun así, varios expresaron que la disposición a pagar dependería del precio final, y que sería clave ofrecer planes escalables o freemium, al menos en la etapa inicial.

¿Estarían dispuestos a pagar por una herramienta que automatice la gestión de turnos, mensajes, y preguntas frecuentes?

6 responses



## Conclusiones.

A partir del relevamiento realizado mediante entrevistas y encuestas a profesionales del ámbito jurídico, se confirma de forma contundente que la gestión manual de turnos representa una carga operativa significativa para estudios jurídicos pequeños



y medianos. Esta carga no solo se traduce en pérdida de tiempo y desorganización, sino también en una menor calidad de atención al cliente, lo que puede afectar la imagen del estudio y su eficiencia general.

El canal de comunicación preferido por los clientes es WhatsApp, utilizado por más del 80% de los encuestados para agendar citas, lo que valida la decisión de integrar la solución propuesta a esta plataforma. Además, existe una clara repetición de tareas en el proceso de atención, como responder sobre honorarios, ubicación o modalidad de atención, que pueden ser fácilmente automatizadas sin perder calidad en la experiencia del usuario.

Los entrevistados expresaron una alta predisposición a adoptar tecnologías de automatización, siempre que estas sean fáciles de usar, seguras y adaptadas al contexto legal. La mayoría ya utiliza o al menos conoce herramientas de Inteligencia Artificial, y valora positivamente su aplicación en tareas de organización, búsqueda y asistencia. No obstante, persisten preocupaciones legítimas sobre la privacidad de los datos y el secreto profesional, lo cual obliga a que cualquier solución desarrollada respete estrictamente la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales y cuente con funciones claras de control y privacidad.

En cuanto al impacto esperado de una herramienta como el Turnero Digital con GenAI, los encuestados coincidieron en que tendría un efecto positivo tanto en la productividad interna del estudio como en la satisfacción del cliente. La posibilidad de delegar tareas repetitivas, reducir el número de inasistencias, y centralizar la agenda en una plataforma automatizada fue valorada como una mejora sustancial.

Por último, el 100% de los encuestados expresó interés en acceder a una demo gratuita, y aunque algunos señalaron el costo como una barrera, la mayoría se mostró dispuesta a considerar la solución si el precio fuera razonable. Esto abre una puerta concreta para continuar con el desarrollo del producto y su validación en escenarios reales.

## **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 → el bot ofrece fechas posteriores o abogados alternativos.
- Cliente no responde dentro del tiempo establecido → se cancela la operación.
- Datos insuficientes (p. ej., no se entiende el tipo de consulta) → 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 → se deriva a un operador humano.

- No hay disponibilidad en el día solicitado → el bot ofrece fechas alternativas.
- Cliente no responde en tiempo límite → 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 → reintento o envío por SMS/Email.
- Cliente no responde → 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.