**Caso Nº 5 OFICINA DE ABOGADOS LEX**

Contexto

* La oficina de abogados “Lex” es una sociedad de 3 abogados, conformada el año 2010, por abogados que egresaron de la misma Universidad. Actualmente prestan sus servicios legales atendiendo a personas o empresas que solicitan asistencia legal.
* La oficina recibe solicitudes de representación y defensa en diferentes ámbitos: Causas de Familia, Civiles, Inmobiliarias, Salud, Tránsito y otros.
* Desde el punto de vista de infraestructura, poseen una oficina en un edificio del centro de la ciudad y cuentan con equipamiento de oficina, insumos y medios tecnológicos tales como computadores, impresoras, software de oficina y correo electrónico. La administración de la oficina es realizada por uno de ellos, turnándose en dicho rol. Además poseen personal a cargo, un técnico jurídico y personal de servicios, quienes realizan las tareas administrativas para la atención de público y gestión con otras organizaciones.

Modelo de negocios

* La oficina “Lex” establece contratos de servicios con los clientes, en dichos contratos se detallan los servicios y los costos involucrados, junto con la modalidad de pago, cantidad de pagos y consideraciones especiales.
* En la oficina, los abogados se organizan con roles bien definidos, uno se dedica al estudio de las causas, recibe los antecedentes, realiza el análisis legal e indica las instrucciones a seguir en la causa, otro abogado se encarga de recibir las solicitudes de representación y defensa, es decir, interactúa con los clientes y genera una carpeta de documentación, la cual es evaluada para saber si es factible tomar el caso y el otros asiste a los tribunales y realiza la defensa correspondiente, con los antecedentes recopilados en la carpeta del caso.
* El contacto inicial con los clientes lo establece el técnico jurídico, quien recibe las solicitudes de asistencia legal en forma verbal presencial y telefónica y entrega información preliminar a su nivel, a objeto de orientar al solicitante y, si lo amerita, ofrecer generar un presupuesto formal por los servicios que podría prestar la oficina. El presupuesto preliminar generado por el técnico es entregado para ser revisado por el abogado correspondiente quien realiza el análisis y si lo amerita generar un borrador de contrato que es remitido al cliente a su casilla de correo electrónico. De ser aceptado el presupuesto por parte del cliente éste debe acercarse a la oficina a fin de indicar la aprobación del presupuesto y proceder a generar el contrato de prestación de servicios.
* El cliente, durante la causa, recibe información del avance, solicitudes de firmas y citaciones tanto por teléfono como por correo.
* La oficina “Lex” utiliza de preferencia una Notaría específica, en la cual realiza todos sus trámites ya que ésta aplica un descuento en el costo de los documentos notariales y le informa del avance y reserva de horarios para los trámites.

Problema

* Las cuentas de correo de clientes cambian frecuentemente, y no se actualizan en la lista que posee la oficina de abogados, lo que produce que no exista fluidez en las comunicaciones, labor muy relevante ya que existen plazos legales que cumplir.
* Existe una alta demanda de causas para demandas a ISAPRES, ya que existe la necesidad de los clientes de mantener sus planes de salud. Lo que ha generado que muchas solicitudes no sean posibles de atender por no contar con capacidad operacional.
* El uso de correos, mensajería y teléfono para que la notaría pueda informar los horarios y estado de los trámites a la oficina “Lex”, no siempre son oportunos y muchas veces se pierden horas asignadas.
* La información que se genera en las tramitaciones de las causas, quedan guardadas en un kardex en la oficina, por lo que para su lectura y revisión debe el cliente y los abogados dirigirse directamente a las oficinas de “Lex”, lo que implica tiempo para coincidir y concertar una cita. Si una de las partes tiene la documentación la otra no puede accederla.
* Existen consultas que han realizado algunas casa de compensación, cooperativas y organismos públicos, respecto de contar con los servicios de representación y defensa como un beneficio para sus empleados, de manera colectiva, pero con la modalidad de trabajo actual no se puede satisfacer esa demanda.

Solución

Para aprovechar las oportunidades de negocio y soportar una mayor demanda, la oficina de abogados ha decidido aplicar un plan de mejoramiento que considera:

* Contratar dos abogados para atender las causas, como por ejemplo las de isapres.
* Contratar un técnico jurídico para apoyar la mayor demanda.
* Mejorar los canales de comunicación con los clientes, asegurando la disponibilidad y oportunidad de la información.
* Mantener informado permanentemente al Cliente sobre los trámites efectuados, el estado de la causa, los tribunales asignados, los requerimientos de firma y otros antecedentes asociados a las causas.
* Para soportar la mayor demanda se deben mejorar los procesos, con énfasis en la publicación de información, generación de presupuestos y contratos.
* Establecer convenios con empresas para captar nuevos clientes, los cuales cancelarán un monto fijo por un servicio a menor costo, pero que generará un ingreso fijo mensual.
* Acceder a información disponible en los tribunales de justicia, mediante el servicio WEB que dispone con información del estado de las causas, lo que permitirá disminuir el desplazamiento a tribunales para consultas de causas.
* Establecer convenios con notarias, a modo de realizar todos los trámites con dichas notarias a cambio de una rebaja de los costos de los trámites.

La oficina, consecuente con los avances en las tecnologías de la información, requiere el desarrollo de un sistema informático que permita lograr los objetivos antes citados. A grandes rasgos, la idea es que el cliente pueda genera por internet su solicitud de servicio, la solicitud la pueda recibir el técnico jurídico y evaluar si la deja disponible para el abogado. El abogado debe revisar y definir si se genera un contrato de servicios en el sistema. El contrato de servicio será generado en el sistema, considerando la modalidad de pago, el cual será revisado en cualquier momento por el cliente o los abogados.

Funcionalidades del Sistema

1. El sistema debe permitir a los clientes registrarse para generar una solicitud de servicio y acceder a la información de sus causas.
2. Para el cliente, el sistema debe permitir acceder a los contratos y documentación relacionada con las causas.
3. Para el técnico jurídico, el sistema debe permitir recibir las solicitudes de servicio de los clientes o ingresar una solicitud de servicio cuando el cliente llama por teléfono.
4. Para el técnico jurídico, el sistema debe permitir acceder a las solicitudes de servicios para proceder a revisar las necesidades y evaluar si procede a generar un presupuesto.
5. El sistema debe permitir a los abogados recibir los presupuestos y consultar la documentación para generar el contrato correspondiente.
6. El sistema debe permitir al cliente mantener actualizada la información de su cuenta, tales como correo electrónico, dirección y otros.
7. Para todos los abogados, el sistema debe permitir consultar información de todas las causas, para el cliente sólo de las cusas que le correspondan.
8. Para todos los abogados, el sistema debe permitir agregar diligencias y documentación asociada a las causas y contratos.
9. Para el abogado que cumple el rol de administrador, el sistema debe permitir generar un reporte de todos los ingresos mensuales y anuales, tanto por cuotas de pagos de clientes normales como por pagos mensuales de clientes por convenio.
10. Para el técnico jurídico, el sistema debe permitir ingresar los pagos realizados por los clientes en la oficina de abogados, como también los recibidos mediante transferencia bancaria.