



OPINION |

Por Atilio Gallitelli

La gestión logística, una ventaja competitiva para los estudios de abogados

La velocidad del día a día en los estudios de abogados hace que no lleguen a alcanzarse metas de excelencia simplemente porque no se lo proponen o, más aún, desconocen que la disciplina logística puede serles de suma utilidad. Y este es un enfoque novedoso, que desearía instalar.

Si asumimos que un buffet importante de abogados cuenta con entre 300 y 400 personas, podemos suponer que se plantean algunos de los siguientes interrogantes: ¿comparten el objetivo de fidelizar al cliente?, ¿Se busca producir más expedientes terminados, con la misma cantidad de personal y recursos?, ¿Se pretende informar al cliente con periodicidad para que no tenga que llamar constantemente por la situación de su litigio?, ¿Persiste la meta de bajar el costo de estructura, sin bajar la calidad de sus servicios?

Todas estas preguntas y muchas más se logran responder holgadamente aplicando los conceptos de *law logistic*. Sabemos que nos estamos enfrentando con un horizonte económico local y global de suma cautela, complicado

y con crecimiento menor que las décadas anteriores. Por eso, considero que *law logistic* será la herramienta indiscutible de aplicación.

A mi entender, las tres áreas de trabajo definidas dentro del estudio de abogados son:

■ **Inbound:** son todos los clientes, preguntas, consultas, inicio de juicios, litigios, etc. que el buffet recibe día a día sin un orden preestablecido. En esta primera parte, se tiene la oportunidad de aplicar una cantidad de mejores prácticas, como completar la información, confeccionar las carátulas, expedientes, carpetas con todos los datos requeridos en una etapa posterior de facturación.

La idea es hacerlo una sola vez y con cero defecto. Esto apunta a eliminar una serie de tareas, preguntas, llamadas, búsquedas de carpetas originadas en no disponer de un buen sistema de entrada y clasificación de lo que en una fábrica se llamaría la materia prima.

■ **Proceso de transformación:** se busca que cada expediente sea normado para lograr que

se realicen en el menor tiempo posible, con un valor agregado y adicionado a un concepto de trabajabilidad, es decir el cliente puede saber exactamente en qué estado estaría su expediente.

De esta manera se podrá tener información diaria sobre el estado en que se encuentra

Para un estudio jurídico, concentrarse en la logística implica un cambio cultural importante, pero también beneficioso

cada accionar jurídico. Hasta se puede incursionar en el concepto de tablero de control, que permite controlar cualquier gestión: ¿Cuántas cotizaciones tengo en el día de hoy?, ¿Cuáles son y quién las atiende?, ¿Cuál es el *deadline* para contestar?, ¿Cuántos juicios se perdieron?, ¿Cuántos se ganaron?

■ **Outbound** o distribución de

los elaborados ya sea al cliente, al juzgado, a entes estatales solicitando o contestando requerimientos. En esta área, hay posibilidades de errores, pérdidas de tiempo, pérdida de juicios por llegar tarde a los plazos procesales, etc.

Después de todo lo expuesto sólo es necesario aplicar voluntad de cambio. El desafío es grande ya que implica un cambio radical en la cultura del trabajo. Sin duda los beneficios serán numerosos, comenzando por el clima laboral y la eficiencia.

Algunos disparadores que se obtendrán a partir de esta temática:

■ **Índice de Rotación del estudio:** cuánto facturo dividido el patrimonio inmovilizado que tengo. Con el dato concreto, se podrá analizar un proceso de mejora continua.

■ **Implementación del concepto colaborativo:** implica coordinar el trabajo de todos sobre una misma base de datos. Dichos datos son al mismo tiempo, confiables y completos.

■ **Mantener un indicador de terminaciones o entregas cero de**

fectos, dado que cualquier error no subsanado significa costo y tiempo a cargo del estudio.

■ **Sincronización:** los requerimientos, la producción y las entregas pueden medirse en cuanto a su velocidad. Esto permite que no se produzcan cuellos de botella en ninguna de las tres áreas.

Un aspecto que hace a la eficiencia de las organizaciones es el concepto de *back office*: material de trabajo. Cuanto tiempo se pierde por quedarse sin toner, sin papel en la fotocopidora, sin alguno de los diversos artículos de librería, etc.

Frente a estos inconvenientes cotidianos se buscan alternativas que sumadas en conjunto son muchas horas de trabajo desperdiciadas por descuidar parte de la cadena de valor del buen funcionamiento de una oficina.

En este escenario de alta competitividad ganan los más eficientes. El futuro pertenece a quienes administran el cambio con inteligencia.

El autor es doctor en Administración de Empresas, ingeniero electromecánico e ingeniero industrial. Es profesor de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Austral.



En el 41° de FADEEAC, Cruz del Sur desea felicitarlos por su trayectoria y aporte constante a la actividad del autotransporte de cargas permitiendo nuestro desarrollo y profesionalización.

www.cruzdelsur.com

 **CRUZ DEL SUR**