

## **El ejercicio de la abogacía en el mundo digital**

Autor: Grupo de Investigación en Informática y Derecho de UFASTA, Directora: Mg. Bibiana Beatriz Luz Clara<sup>1</sup>

### **Resumen:**

En la sociedad de la información, el conocimiento se fragmenta y los contornos de las áreas curriculares son borrosos. La tecnología, que todo lo impregna, ha irrumpido en el campo jurídico del mismo modo que en el resto de los quehaceres profesionales, provocando que todos los roles de la abogacía (abogados, jueces, funcionarios públicos) resulten intermediados por recursos tecnológicos que a la vez que facilitan y simplifican las tareas, pueden llegar a expulsar del mercado profesional a aquellos que no cuentan con mínimas habilidades para desenvolverse de ese modo. En este trabajo analizaremos esta problemática, desde la preparación en la universidad a las herramientas tecnológicas incorporadas para desarrollar la profesión.

**Palabras clave:** abogacía, digital, tareas, automatización, aprendizaje.

### **Introducción.**

El presente trabajo es fruto del trabajo del Grupo de investigación en Informática y Derecho de Universidad FASTA, integrado por Ing. Ana Di Iorio, Ing. Belén Ruffa, Ing. Verónica Uriarte, el Dr. Horacio Granero, las abogadas Fernanda Giaccaglia, Antonella D’Onofrio, y los estudiantes Alexis Antonucci y Agustin Solimando, y dirigido por la Mg. Bibiana Beatriz Luz Clara. Nuestro grupo de investigación que reúne a

---

<sup>1</sup> Abogada y Mediadora, Doctoranda de la Univ. de Salamanca, Magister en Derecho de Internet. Docente e investigadora de UFASTA.

ingenieros, abogados y alumnos desarrolla sus tareas desde el año 2006 en diferentes investigaciones relacionadas al a interrelación entre el derecho y la informática en sus distintos aspectos. En esta oportunidad nos dedicamos a investigar y analizar los cambios provocados por la tecnología en la profesión de abogado.

En la sociedad de la información, el conocimiento se fragmenta y los contornos de las áreas curriculares son borrosos. La tecnología, que todo lo impregna, ha irrumpido en el campo jurídico del mismo modo que en el resto de los quehaceres profesionales, provocando que todos los roles de la abogacía (abogados, jueces, funcionarios públicos) resulten intermediados por recursos tecnológicos que a la vez que facilitan y simplifican las tareas, pueden llegar a expulsar del mercado profesional a aquellos que no cuentan con mínimas habilidades para desenvolverse de ese modo.

La globalización y la internacionalización afecta fuertemente los desempeños profesionales, la capacitación judicial, la necesidad de obtener nuevas habilidades, destrezas y competencias en la utilización de la tecnología. Hasta la inteligencia artificial y los robots empiezan a conspirar contra el ejercicio de la abogacía del modo que la hemos entendido hasta hace pocos años <sup>2</sup>.

La sociedad de la información le brinda a todos la posibilidad de acceder de una manera casi instantánea y sin igual a un caudal de información inimaginable para otros tiempos. A diferencia de lo que ocurría en el pasado en donde no se disponía de información y para poder acceder a ella era indispensable dirigirse a los centros en los cuales se almacenaba, tales como: monasterios, abadías, bibliotecas, museos, universidades, periódicos, archivos, etc., en la era actual la información fluye y se encuentra disposición para quien la requiera. Sin embargo, muy probablemente el principal inconveniente de la sociedad actual de la posmodernidad, no sea justamente el no disponer de información, sino muy por el contrario, de disponer de tal flujo y caudal de información que resulta extremadamente difícil poder manejarla, acotarla, administrarla, procesarla y sintetizarla de forma tal que resulte útil, eficaz y precisa para quién desea informarse, todo a través de las pantallas.

En definitiva, *“la tecnología digital, además de influir en como pensamos, nos está cambiando la forma de sentir y comportarnos, y el modo de funcionar de nuestro cerebro.”*

---

<sup>2</sup> GRANERO, Horacio R. *“La inteligencia artificial entiende el lenguaje “talcahuanoensis”(Impacto de los lenguajes de procesamiento de lenguaje natural (NLP) en la recuperación de información legal)”*, publicado en elDial.com - DC2991 el 04/03/2020

<sup>3</sup> Tal es así, que estas tecnologías nos están dotando como especie de nuevas capacidades como aprender y reaccionar más deprisa a estímulos visuales y a procesar gran cantidad de información con mayor facilidad.

Pero tal vez, uno de los principales problemas para lograr poder obtener rédito y el máximo rendimiento del exceso de información del que goza la sociedad posmoderna, sea el déficit de atención o la facilidad de desconcentrarnos con facilidad dada la multiplicidad de estímulos visuales y auditivos.

## **1. La transformación digital de la abogacía en época de Covid 19**

Los avances tecnológicos como indicábamos en la introducción, están provocando cambios muy profundos en la sociedad.

Hoy se habla de disrupción como una nueva manera de hacer las cosas que deja de lado el modo en que se realizaban, para ser abruptamente modificado por otro totalmente distinto y nuevo, que seguramente, además es menos costoso y más ágil y por ello hace que la gente lo prefiera.

Las nuevas modalidades se encuentran en todos los sectores: comercial, de gobierno, laboral, social y profesional.

El sector de la justicia, por ser muy conservador de sus tradiciones ha generado cierta resistencia a los cambios que incluyen la utilización de tecnologías de información por lo cual los procesos se han alargado, tal vez innecesariamente.

Pero la llegada del Covid 19 y la necesidad de reestablecer el acceso a la justicia ha provocado un empuje hacia lo digital, ya que se constituye en el único modo de acceder al proceso y al auxilio legal cuando por las limitaciones que impuso la pandemia, no había posibilidad alguna de trasladarse físicamente de un lugar a otro presencialmente sin generar el consiguiente riesgo para la salud y en consecuencia para la sociedad.

---

<sup>3</sup> SMALL, Gary, VORGAN, Gigi. *“El cerebro digital. Cómo las nuevas tecnologías están cambiando nuestra mente.”*, Título original en inglés: “iBrain”, Traducción: Roc Filella Escolá, Editorial Urano, Barcelona, 2009, Pág 16.

Aquellos lugares que no tenían previsto el proceso electrónico se vieron transformados en estados de derecho, pero sin acceso a la justicia.

Las tecnologías permiten muchos beneficios si se las emplea correctamente. Es cierto que en un comienzo hay que hacer una inversión, tal vez importante dependiendo del tamaño de la institución de que se trate, empresa o estudio jurídico, pero ésta se amortizará paulatinamente con los mejores resultados a obtener, la eficacia en los procesos, la eficiencia en las decisiones y la rapidez de las tramitaciones.

Si algo nos hizo ver la época de pandemia del COVID-19 que las relaciones comerciales, jurídicas y sociales se vieron alteradas en su normalidad produciendo un cambio vertiginoso. Las profesiones jurídicas debieron empatizar con las herramientas tecnológicas ya de un modo necesario para poder continuar con su labor y sus exigencias profesionales.

Hoy en día las computadoras, tablets y dispositivos móviles funcionan como una “caja de herramientas”. Estos dispositivos nuclea las aplicaciones por las cuales se pueden celebrar audiencias, reuniones y cursos (Google Meet, Zoom, Jitsi, GoToMeeting, Microsoft Teams, Skype, etc.), aplicaciones que escanean archivos, expedientes (CamScanner, Adobe Scan, Microsoft Office Lens, etc.) , a nivel de redacción y gestión de documentos, archivos y expedientes, son incontables las aplicaciones que podemos utilizar para ello, si bien podemos mencionar las tradicionales herramientas como Word, Excel, Adobe, Lex Doctor, también podemos citar someramente a modo de ejemplo aplicaciones como, legal One, Quolaw, Kleos, Signatura, AnyDesk, que contribuyen a lograr la eficiencia en los propios estudios jurídicos y el modo que se ejerce la profesión y en la mayoría de los casos acorta la brecha comunicacional que se puede dar en épocas de pandemia. Volveremos a ellas para hacer un análisis de las mismas.

Por otro lado, vemos que las “startups” de servicios legales han crecido exponencialmente en todo el mundo constituyendo el fenómeno conocido como *Legaltech*, generando distintas oportunidades de negocios vinculando a abogados e informáticos para el desarrollo de software a medida o paquetes estandarizados según las necesidades de los clientes como se verá más adelante al tratar los sistemas existentes.

Las nuevas tendencias que permiten transformar la profesión del abogado se pueden resumir en las siguientes:

- a) Descomposición de las tareas y automatización de procesos. Tareas repetitivas pueden ser velozmente automatizadas con el consiguiente ahorro de tiempos y personal, que podrá ser readecuado a otras tareas que requieran mayor estudio y cuidado.
- b) Utilización de conocimiento experto a través de las posibilidades que brinda la inteligencia artificial (IA);
- c) Favorecen la toma de decisiones basada en grandes volúmenes de datos disponibles (Big Data);
- d) Permiten el diseño de servicios personalizados de acuerdo a las necesidades del usuario (Customer Centricity).
- e) Redireccionamiento hacia nuevas modalidades en la relación cliente – abogado.

Para el especialista Moisés Andrés Barrio<sup>4</sup>, *“Si una tarea puede ser automatizada, como la gestión documental y revisión de formularios, la búsqueda de jurisprudencia, la facturación o la contabilidad, lo será, pero no debe verse como una amenaza para el abogado, sino como oportunidad para centrarnos en tareas más creativas y de alto valor de la práctica legal.”*

## **2. El ejercicio de la abogacía en el mundo digital**

La abogacía es una de las profesiones más antiguas del mundo. Sin embargo, con el paso a la globalización y la aparición de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, se ha visto en la necesidad de adecuarse a la nueva realidad.

El avance de la tecnología y la inclusión de sus aportes informáticos en el servicio de justicia, ha venido sin dudas a aportar posibles soluciones y contribuir a un proceso más

---

<sup>4</sup> Barrio, Moisés Andrés, “Los abogados por cuenta propia y los despachos que incorporan herramientas legaltech se están convirtiendo en mejores firmas de abogados que pueden brindar a sus clientes un mejor servicio en comparación con otras firmas y ser más competitivos, así como mejorar precios, calidad e innovación, factores determinantes del éxito empresarial”. Disponible en: <https://lexgoapp.com/blog/entrevista-mois-es-barrio-letrado-del-consejo-de-estado-y-profesor-de-derecho-digital/> accedido 27/3/2020.

ágil, brindando soluciones rápidas a problemas antiguos. No es menos cierto que, como todo cambio, genera ciertas reticencias e incertidumbres. Sin embargo, no puede dejar de mencionarse que la utilización de las nuevas tecnologías ha colaborado en la desburocratización de muchos aspectos, aportando eficiencia en la justicia.

Si bien este cambio de paradigma ha traído aparejado que los abogados se encuentren en la necesidad de incorporar las tecnologías al ejercicio diario de su profesión, y de esta manera no quedarse en el pasado.

Es de destacar que la inclusión automática de las TICs en el proceso de justicia no generará automáticamente su modernización, sino que ello requerirá un proceso de reforma más profundo a nivel cultural y de educación.

En este orden de ideas, las TICs han provocado un giro radical en la práctica de los abogados, no sólo por las nuevas herramientas que se ven en la obligación de incorporar, sino también por las temáticas y escenarios sobre los que versan los conflictos hoy en día. Como consecuencia de todo ello, es que comienza a acuñarse el término de *abogado digital*.

Una de las características más sobresalientes del abogado digital es estar abierto al cambio, incorporar las nuevas tecnologías, integrándolas a su vida profesional, para poder asesorar estratégicamente.

Entre las transformaciones producidas y consolidadas en el Derecho 2.0, el sitio web de Thomson Reuters menciona las siguientes:

- ❑ Movilidad: Cualquier mesa de trabajo de un abogado digital deberá contar con un smartphone, tablets, notebooks.
- ❑ Automatización: Mediante el *machine learning* se puede lograr que las mejores prácticas sean aprendidas y reformuladas, por ejemplo, en la redacción y revisión de contratos.
- ❑ *Analytics*: Referida a la medición de los resultados.
- ❑ Digitalización: Los documentos y toda redacción legal en papel, ya ha sido sustituida por su versión digital.

- ❑ Integración: Se trabaja cada vez más en integrar los sistemas de datos e inteligencia ejerciendo más presión sobre los estudios jurídicos y departamentos legales, haciendo que la integración entre los sectores se intensifique.
- ❑ Inteligencia. Actualmente la capacidad para el intelecto humano está cada vez más asociada con el procesamiento de máquinas.

Una de las características más sobresalientes del abogado digital es estar abierto al cambio, incorporar las nuevas tecnologías, integrándolas a su vida profesional, para poder asesorar estratégicamente.

### **3. Cambios en la legislación tendientes a integrar una abogacía digital**

En el camino de incorporar las nuevas tecnologías al ejercicio de la profesión, organismos de justicia, colegios profesionales y colegiados particulares han propuesto y arribado a la conformación de distintas normativas que regulan la actividad profesional. Sin lugar a dudas, las mismas son pequeños grandes avances en el desafío que la tecnología imprime a la cotidianeidad de la profesión.

En este sentido, es de vital importancia plasmarlas en su orden de aparición temporal para poder dejar en claras la evolución en las mismas

Ley Argentina de Firma Digital 25.506: Sancionada en el año 2001 la misma tiene por objeto reconocer “el empleo de la firma electrónica y de la firma digital y su eficacia jurídica.”.

Introduce definiciones vitales para la posterior integración del Sistema de Notificaciones y Presentaciones electrónicas como firma digital, firma electrónica, documento digital, certificado digital, entre otras.

Ley Provincial de Notificaciones Electrónicas 14.142: Sancionada en el año 2010, introduce modificaciones al Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, en referencia a la forma de practicar las notificaciones y en algunos supuestos la carga de practicar la misma.

Incorpora el correo electrónico como medio fehaciente de notificación, precisando en su artículo 3º que: “El letrado patrocinante o apoderado de la parte que tenga interés en la notificación, el síndico, tutor o curador “ad litem”, en su caso, enviará las notificaciones utilizando el sistema de correo electrónico habilitado al efecto por el Poder Judicial, conforme determine la reglamentación. La oficina de notificaciones encargada de la base de datos del sistema de comunicaciones electrónicas del Poder Judicial emitirá avisos de fecha de emisión y de recepción a las casillas de correo electrónico de las partes y del Tribunal o Juzgado. El envío de un correo electrónico importará la notificación de la parte que lo emita.”

Dicha normativa encomienda a la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires a reglamentar dicha incorporación. En este sentido, la misma ha dictado diversas acordadas y resoluciones que han profundizado y generalizado la aplicación de las nuevas tecnologías de la información en el ejercicio de la profesión.

Ley de Mediación electrónica 15182 de setiembre 2020: que modifica la ley 13951 y permite a mediadores, abogados y justiciables la realización de mediaciones electrónicas a la que la ley denomina a nuestro juicio equivocadamente “mediaciones a distancia”. Decimos esto dado que no existe distancia alguna entre las partes las que están presentes en tiempo real y sincrónicamente en las audiencias virtuales.

Herramientas con las que debe contar un abogado para poder ejercer la profesión tras la implementación por la Suprema Corte, del Sistema de Notificaciones y Presentaciones Electrónicas en la provincia de Buenos Aires:

A los efectos de poder cumplimentar con los requisitos requeridos para acceder al Sistema de Notificaciones y Presentaciones Electrónicas, los abogados deben tener a su disposición cierta tecnología:

- Token que contiene la firma digital.
- Computadora con, al menos, los siguientes sistemas operativos: Windows 8 y Windows 10 con explorador Internet Explorer, Windows 11 y Windows EDGE con explorador Chrome, MAC OS con Explorador Safari.
- Red de Internet.



- Scanner o aplicativo de celular que permita scannear documentación.

En el ámbito del proceso judicial y de los distintos procedimientos administrativos se produjo una aceleración y consolidación de expedientes, cedulas, oficios y distintas herramientas de notificación de manera digital, reemplazando al expediente material o de formato papel que conocíamos hasta ahora, por su equivalente electrónico. Si bien subsisten ambos métodos, a modo de transición pues el expediente papel aún existe, la implementación de notificaciones electrónicas o digitales se encuentran cada vez más arraigadas al ejercicio de la profesión, siendo prácticamente obligatoria salvo en los traslados de demanda que continúa siendo en soporte papel. Los escritos se envían digitalmente mediante el token y los oficios se realizan y envían en formato electrónico. También es posible subir documentos y otras pruebas necesarias para el proceso en su versión digital, dando paso a un avance a hacia la virtualización total de los procesos en la que nos encontraremos en muy poco tiempo.

#### **4. Software de gestión para estudios jurídicos**

La gestión de los expedientes electrónicos cuenta con distintos programas que se detallan a continuación:

**Gestión de Expedientes<sup>5</sup>:** Procesos judiciales, extrajudiciales, mediaciones y todo tipo de expediente de índole jurídico o administrativo. Partes, abogados, agendas, pruebas, gestiones, movimientos, audiencias, vencimientos. Manejo total de la procuración. Gestión Económica. Cuentas por cliente, por expediente, y otros tipos de cuenta definibles por el usuario. Actualizaciones y liquidaciones, con conversión de monedas. Liquidaciones individuales o masivas.

**Gestión Documental:** Confección automatizada de escritos, cédulas, oficios, mandamientos, telegramas, cartas y otros documentos, con posibilidad de confección automática y seriada. Almacenamiento de documentos creados por el sistema y por otros

---

<sup>5</sup> Lexmentor: <https://www.lexmentor.com.ar/>

programas instalados en la PC. Procesamiento de textos completo e integrado, con todas las funcionalidades requeridas por un abogado.

**Lexmentor Docs:** Provee acceso a más de 2.900 modelos de documentos para el Ejercicio Profesional, totalmente editables e imprimibles según sus necesidades. Todos los documentos se encuentran actualizados con la última legislación sancionada como ser el Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación y el Nuevo Código Procesal Penal.

**IUSNET<sup>6</sup> : Las principales funcionalidades del sistema son:**

- Radicación y Administración de procesos.
- Actualización de estados del proceso.
- Asignación de abogados, clientes, contrarios y terceros. Seguimiento de movimientos e impulso de expedientes.
- Mapas de pruebas. Creación automática de escritos. Agenda de tareas, vencimientos, compromisos y audiencias.
- Registro de ingresos y egresos de dinero.
- Agenda de personas (clientes, contrarios, abogados, terceros y otros).
- Emisión e impresión de listados.
- Generación de telegramas y cartas documento.
- Alta, baja y modificación de personal autorizado a ingresar al sistema.

**Ventajas:**

- Pensado por Abogados.
- Sistema ON-LINE se puede acceder desde cualquier lugar donde te encuentres, ya sea desde tu estudio, desde tribunales, desde tu domicilio, etc.
- Multiplataforma y Multidispositivo, lo que permite ingresar al sistema desde cualquier sistema operativo, desde cualquier explorador web y desde diferentes dispositivos, como ser celulares, tablets, notebooks, computadores de escritorio, etc.
- No requiere instalación ni actualizaciones en los dispositivos.
- Seguridad y privacidad de tus datos.

---

<sup>6</sup> IUSNET: <https://iusnet.com.ar/>

- Sin Mantenimiento. Nosotros nos encargamos de realizar backups, del soporte de la aplicación y de las mejoras continuas del producto.
- Tenemos desde una licencia gratuita hasta una licencia avanzada, para que todos los estudios puedan contar con nuestra herramienta y el costo no sea una limitante.

**DRETLAW**<sup>7</sup>: Es el primer sistema destinado a estudios jurídicos que incluye acceso vía dispositivos móviles; Sabemos que la competencia es mucha, por eso es que no nos quedamos en haber sido los primeros, también somos la mejor opción ya que nuestra aplicación trabaja con entornos ágiles que permiten el uso rápido y eficaz, para que te concentres en lo que realmente es importante para tú estudio.

**LEXDOCTOR**<sup>8</sup>: Es un conocido sistema de gestión jurídica integral desde hace ya bastantes años.

Ventajas:

- Facturación: Permite emitir facturas electrónicas en concordancia con las disposiciones de AFIP.
- Procesos: Permite vincular a cada proceso con dos sitios de Internet, uno pensado para vincularlo con el expediente judicial que se encuentra publicado en Internet (Siempre que el sitio web del Poder Judicial lo permita, como es el caso del Poder Judicial de la Nación), y el otro, por ejemplo, con una carpeta virtual (en la nube) tipo Dropbox, OneDrive, Google Drive, etc., pudiendo almacenar allí toda clase de documentos relacionados al proceso, accesibles luego desde cualquier lugar.
- Movimientos
- Agenda
- Edición de documentos Se incorporó un nuevo editor de imágenes, que permite manejar en forma más eficiente y económica grandes colecciones de imágenes, con posibilidad de exportar a formato PDF. El editor de imágenes también permite

---

<sup>7</sup> Dretlaw: <https://dretlaw.com.ar/>

<sup>8</sup> LexDoctor: <https://www.lex-doctor.com/lex-doctor-abogados-lex-doctor-10-mejoras.php>

capturas directas desde escáner y recibir imágenes desde dispositivos Android mediante la utilización de LEXMOVIL.

- Gestiones
- Personas: Permite vincular a cada persona con un sitio web y/o con una carpeta virtual de Internet (Dropbox, OneDrive, Google Drive, etc.), para almacenar allí opcionalmente toda clase de documentos relacionados a ella.
- Miembros
- Mensajes internos: Se potenció el sistema de mensajería interna, permitiendo vincular un proceso o una persona al mensaje.
- Rubros contables
- Cola de impresión
- Base jurídica propia: el árbol temático muestra la cantidad de textos asociados a todas sus ramas y subramas.
- Acceso móvil: Se incorpora la posibilidad de "agregar movimientos" desde la funcionalidad de acceso móvil para miembros del estudio, optimizada para smartphones y tablets.

En cuanto de la Planificación y Control de Tareas, se trate, lo que incluye agenda y horarios, de un relevamiento inicial surgen los siguientes softwares que fueron seleccionados que fueron diseñados a tal fin y tienen amplia presencia en el mercado:

- **Cronner<sup>9</sup>**: Es un software diseñado para gestión del tiempo. Permite el control del tiempo utilizado en la realización de las tareas y el seguimiento de las mismas. Está orientado a control de plazos procesales, para evitar caducidades y vencimientos que si no se respetan pueden llevar a supuestos de mala praxis. Dentro de sus módulos se encuentran: Sistema de registro de asistencia, Gestión de trabajadores, Gestión de incidencias, Generación de informes, Histórico de datos. Presenta un acceso móvil (iOS y Android), y un acceso web. Este software sólo soluciona la presencialidad y control del tiempo del trabajador, pero no está orientado a la planificación de actividades del estudio.

---

<sup>9</sup> <https://www.cronner.es>

- **Eunomia**<sup>10</sup>: es un asistente virtual para procedimientos jurídicos. Permite gestionar y planificar un determinado procedimiento jurídico. Eunomia te indica los pasos a seguir y te asesora en cada uno de ellos para que el caso avance: las diferentes fases del proceso judicial, los plazos procesales, la documentación necesaria y las próximas acciones a realizar. Respecto a control de tiempo. En lo que respecta a control de tiempos y tareas, eunomia crea eventos en el calendario que permite tener visibilidad de las fechas claves. Además, mediante el sistema de alertas, es posible añadir alarmas a eventos o fechas clave. También facilita la imputación de horas asociadas al expediente de manera integrada
- **Lexpire**<sup>11</sup>: Es una aplicación gratuita que calcula tiempos procesales y administrativos según legislación española.

También en la gestión de proyectos existen un conjunto de aplicaciones que pueden adaptarse al uso de un estudio de Jurídico:

- **Jira**: Es una herramienta en línea para la administración de tareas de un proyecto, el seguimiento de errores e incidencias y para la gestión operativa de proyectos. Si se entiende cada caso como un proyecto, Jira permite documentar y calendarizar perfectamente las tareas y asignar responsabilidades.
- **Asana**: En un gestor de proyectos y tareas, orientada a la comunicación y gestión de tareas asignadas al equipo de trabajo. Permite un manejo global, no se necesita crear un proyecto para añadir tareas y tareas. Es posible ver fácilmente para el líder de proyecto lo que está haciendo el equipo.
- **Microsoft Planner**: Planner te brinda una solución completa para la gestión de tareas y trabajos. La herramienta, la cual es parte del paquete de productividad de Office 365, está integrada con todas las aplicaciones. Permite crear planes (proyectos), organizar y asignar tareas, compartir archivos, chatear sobre el trabajo y estar al día del progreso fácilmente.

## 5. Comunicación y marketing digital para abogados.

---

<sup>10</sup> <http://spanish.vlexblog.com/te-presentamos-eunomia-asistente-para-legal-virtual/>

<sup>11</sup> <http://legal-innovation.com>.

La comunicación y la identidad digital son dos pilares de la profesión que, trasladándose al área digital, deben tenerse en cuenta para su puesta en práctica.

El marketing digital es una herramienta clave para posicionar al profesional o estudio jurídico en el mundo en línea, dándole identidad y visibilidad para captar nuevos clientes y afianzar su imagen.

De la mano de esto va la comunicación virtual, fundamental para mantener un canal fluido y dinámico con los clientes y colegas, así como también acercar la oferta profesional a lugares donde los medios convencionales de comunicación no lo permitirían.

A continuación, se introduce desde un aspecto técnico, a las herramientas fundamentales para el marketing digital, así como también alguno de los instrumentos de comunicación virtual más útiles para optimizar el trabajo del profesional o estudio jurídico.

**Search engine optimization SEO** se refiere a técnicas y herramientas para optimizar las páginas web de forma tal que buscadores como Google puedan leerlas de forma fácil y rápida. De este modo las páginas o *landing* estarán mejor posicionadas en los resultados de búsqueda y por lo tanto serán más visibles y accesibles a los usuarios o futuros clientes. La idea es que el contenido esté actualizado y sea útil para el usuario, de este modo estarán mejor rankeadas.

Existen herramientas gratuitas para SEO como, por ejemplo:

- Google Analytics: es una herramienta que mediante estadísticas del uso que le dan los usuarios al sitio web, permite la toma de decisiones para mejorar la usabilidad y la visibilidad del sitio y así obtener mejores resultados en términos de SEO y captar más clientes.
- Google Search Console: ofrece un análisis detallado de los rastreos y búsquedas de la web.
- Google Keyword Planner: una herramienta que permite buscar palabras claves, lo cual es fundamental para SEO. Una buena estrategia de keyword ayuda a posicionar mejor una página web haciendo que los algoritmos de los motores de búsqueda vean el contenido de una página como relevante y de interés para los usuarios. Esta

herramienta sugiere palabras claves, así como también ofrece información sobre la frecuencia de búsqueda y cambios en el tiempo.

- Google My Business: Permite crear un perfil de la empresa, en este caso un estudio jurídico, el cual es accesible en las búsquedas brindando información rápida a los usuarios y estrechando la comunicación entre el estudio y los posibles clientes mediante Google y Maps.

El SEO en sí mismo es toda una técnica que requiere de toma de decisiones y estrategias en base a los resultados arrojados por las herramientas, por lo tanto, al recurrir personas especializadas en el tema, es mucho más probable garantizar un mejor resultado en cuanto al marketing digital.

**SMM o Social Media Marketing** se refiere al marketing del producto a través de redes sociales. Estas pueden ser una buena herramienta para potenciar un estudio jurídico o al profesional. Contar con una buena estrategia de social media, permitirá tener una mejor posición sobre los competidores, y una mayor presencia en el mundo digital.

Algunos de los beneficios de estar en redes sociales son:

- Captar posibles clientes.
- Posicionar el estudio o al profesional como una marca en internet.
- Fidelizar clientes.
- Llegar a un mayor número de personas.

Cada red social tiene un objetivo de marketing distinto:

- Facebook en Instagram pueden ser buenas para captar nuevos clientes, ya que permiten crear campañas publicitarias orientadas por perfil de usuario, ubicación geográfica, edad, etc.
- Un buen perfil en LinkedIn es clave para desarrollar una marca personal en internet. Permite mejorar la reputación y prestigio. Además, es una red de contacto con otros profesionales, por lo tanto, permite crear redes colaborativas con otras personas del sector jurídico.
- Twitter puede mostrar al profesional como una persona especializada en distintos temas o destacar su especialización.

**Herramientas de organización y comunicación con los clientes:** Existen muchas herramientas que facilitan la comunicación dentro del estudio jurídico o una red de profesionales, así como también para los clientes. Cada una tiene un uso o funcionalidad distinta, que se pueden utilizar en conjunto para potenciar la digitalización del trabajo.

Google provee un conjunto de herramientas prácticas y dinámicas para potenciar la comunicación de manera gratuita:

- Gmail no es solo un simple correo electrónico en la nube, si no que permite organizar los correo y cambiar el dominio de la cuenta de correo para potenciar la marca.
- Gmail integra varias herramientas muy buenas para la comunicación con los clientes, algunos ejemplos son Google Meet y Google Calendar. La primer permite realizar videollamadas, compartir pantalla y archivos, y en conjunto con Google Calendar permite organizar y coordinar reuniones virtuales.

Existen otras herramientas gratuitas para la comunicación con los clientes:

- Para conferencias: Zoom, Skype, etc
- Para trato diario y más informal: Whatsapp, Telegram, etc.

### **CRM - Customer Relation Management**

La razón de ser de un CRM se enfoca a estrategia y acciones de marketing enfocadas a forjar las relaciones con los clientes y clientes potenciales, es por ello que es una herramienta muy utilizada en muchas organizaciones incluyendo las jurídicas. Algunas de las características de un CRM son:

- Permitir planificar estrategia de fidelización y captación de clientes.
- Utilización de varios medios como el email o un servicio de call center.
- Conocer en profundidad a los clientes actuales y clientes potenciales.

### **Chatbots**

Los chatbots son canales de comunicación simple, accesibles desde el sitio web institucional o desde redes sociales como Facebook que mediante un conjunto de preguntas y respuestas simples orientan al cliente sobre alguna cuestión de interés.

Los objetivos de los Chatbots son:



- Ayudar al estudio a consolidarse en un sector, orientado al cliente en la consulta puntual de forma tal que solo lleguen a una cita o un contacto con un humano aquellos que realmente estén interesados o necesitando el servicio que el estudio brinda.
- Son el primer filtro con el cliente, de forma que cuando le llegue la consulta final al abogado humano, ya tenga mucha información de antemano de más genérica a menos genérica.
- Facilitan el acceso a la información legal provista en el sitio web a potenciales clientes.

## **6. Impacto de los cambios tecnológicos en las carreras de abogacía.**

Todas las carreras de Abogacía se han visto en la necesidad de actualizar sus contenidos de acuerdo a esta nueva realidad. Es así como los planes de estudio de hoy en día tienen como principal finalidad acercar a sus estudiantes de manera más rápida y efectiva al mundo profesional del Derecho.

Todas las asignaturas deben tender a formar y preparar a los alumnos para el ejercicio profesional, el cual se ha visto modificado por la llegada de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Las universidades se ven en la necesidad de incorporar temáticas como: defensa del consumidor, medio ambiente, tecnología, inteligencia artificial, redes sociales, entre otras. Debe prepararse a los abogados para resolver conflictos de relaciones de intercambio comercial entre diferentes países por medio de internet, leyes vigentes, mediante sistemas ODR, que podrán utilizarse tanto para los conflictos que ocurren tanto en el entorno virtual como presencial. Se pondrá en acento en la preparación práctica de los alumnos, para que adquieran las competencias necesarias.

No puede perderse de vista que el abogado necesita de actualización jurídica constante y formación en habilidades claves. A medida que la profesión va evolucionando, necesariamente deben modificarse los planes de formación, introduciendo los nuevos contenidos jurídicos.

Los jóvenes de la generación “Z”, nacidos de 1995 en adelante, que ya nacieron dentro de esta era digital, prefieren que la formación sea experimental, práctica, que use innovaciones y trabajos en grupo, interactividad presencial y digital.

Uno de esos desafíos consiste en revalorizar las asignaturas correspondientes al adiestramiento en las nuevas formas de ejercer la profesión, especialmente desde la introducción del expediente electrónico como una necesidad la forma de peticionar y administrar justicia.

Habrá que hacer un esfuerzo constante por mantener la actualización curricular en momentos en que la dinámica del cambio tecnológico se acelera, para estar a la altura de las necesidades y requerimientos del abogado del siglo XXI.

### **Conclusiones:**

Como hemos podido comprobar a lo largo del presente trabajo, las tareas del abogado han ido cambiando de acuerdo al avance tecnológico. Sin bien al principio con cierta resistencia en una profesión muy tradicional, pero hoy ya comprendiendo la importancia de brindar un servicio de calidad, que permita poner la mirada en la satisfacción del cliente.

Para ello es necesaria la implementación de herramientas informáticas y de una transformación digital que complementen la tarea diaria de la gestión jurídica, en todas sus facetas y se cuenta hoy con distintas opciones de software especializado que lo facilitan.

La legislación se ha ido modificando para integrar las actualizaciones necesarias para albergar los cambios producidos, y deberá modificarse aun mas comprendiendo a los códigos de procedimiento para encuadrar debidamente el proceso electrónico.

Por ultimo las carreras de abogacía deben instrumentar los cambios necesarios para brindar al profesional de la era digital los conocimientos, práctica y competencias adecuadas que permitan la excelencia en el desarrollo de la profesión.

## **Bibliografía:**

Barrio Moisés Andrés,  
<https://lexgoapp.com/blog/entrevista-mois-es-barrio-letrado-del-consejo-de-estado-y-profesor-de-derecho-digital/>

Granero, Horacio R. “*La inteligencia artificial entiende el lenguaje “talcahuanensis” (Impacto de los lenguajes de procesamiento de lenguaje natural (NLP) en la recuperación de información legal)*”, publicado en elDial.com - DC2991 el 04/03/2020

Granero, Horacio R., *Guía para asistir a quien desea elegir una profesión en el futuro (o lo que la pandemia nos enseñó)* elDial.com - DC2A8D Publicado el 06/05/2020

Grosso, Claudio “*Apuntes acerca del jurista y las nuevas tecnologías*”, publicado en el libro “*Inteligencia Artificial y Derecho, un reto social*”, bajo la dirección de Horacio R. Granero, elDial, 2020

Huerta Stefan, Janet. *¿Cómo ser un abogado digital?* México, 2 enero de 2020  
<https://forojuridico.mx/como-ser-un-abogado-digital-2/>

¿Qué revela el 2019 sobre las tendencias que definirán el futuro del derecho en el 2020? Thomson Reuters. Argentina: *The answer company Thomson Reuters*.  
<https://www.thomsonreuters.com.ar/es/soluciones-legales/blog-legal/que-revela-el-2019-sobre-las-tendencias-que-definiran-el-futuro-del-derecho-en-el-2020.html>

SMALL, Gary, VORGAN, Gigi. *“El cerebro digital. Cómo las nuevas tecnologías están cambiando nuestra mente.”*, Título original en inglés: “iBrain”, Traducción: Roc Filella Escolá, Editorial Urano, Barcelona, 2009

Susskind Richard, y Susskind Daniel, *“El futuro de las profesiones”* Ed. Teell, España, 2016.