

Banqué: "El abogado tiene que apoyarse en la tecnología para poder ofrecer una buena atención al cliente"

En una nueva edición de Conversaciones en la Azotea de Lefebvre - El Derecho, tres voces expertas hablan de los nuevos servicios jurídicos innovadores que están cambiando el funcionamiento de los despachos de abogados. Gracias a la innovación, hoy en día hay servicios de justicia colaborativa, otros que facilitan la comunicación con el cliente e incluso aplicaciones móviles que ayudan en la gestión y seguimiento de los casos

"Hemos dejado de hablar de asignaturas de derecho para hacerlo de solución de problemas, que es el cambio de mentalidad. Esto se hace yendo donde está el cliente con herramientas tecnológicas que están al alcance de cualquiera", señala Eduard Banqué, responsable de desarrollo de servicios jurídicos y abogado legal online. El experto, que ha participado en la nueva edición de Conversaciones en la Azotea de Lefebvre - El Derecho sobre Innovación en los servicios jurídicos, indica que las legaltech aportan valor añadido al cliente, no sustituyen al abogado, "que se tiene que apoyar en la tecnología para poder tener horas y ofrecer un buen servicio con la exigencia que el cliente le está pidiendo. El contacto humano siempre existirá, es imposible que cualquier algoritmo dé al cliente la confianza que da una persona real".

Durante el encuentro se ha hablado de las grandes oportunidades que las legaltech suponen para los despachos de abogados y cómo puede ser la innovación en el desarrollo de nuevos servicios jurídicos pensados para el cliente. Entre estos servicios, los expertos en la materia destacan el uso de herramientas gratuitas como Google Trends o las propias redes sociales, así como la usabilidad y posicionamiento web, las plataformas de eCommerce, las aplicaciones móviles, los marketplaces para buscar abogados online o la resolución online de conflictos.

Este nuevo modelo de la abogacía viene dado por un cambio en los papeles de los participantes del proceso: el cliente es el rey y ha bajado al abogado de su puesto de superioridad en un despacho cerrado en el que llevar a cabo todos los trámites. "Esta revolución viene dada por las nuevas generaciones, a las que les es un poco indiferente la ubicación de las oficinas, cómo está decorada o si cuenta con muchos metros; lo que les interesa más es la flexibilidad, la usabilidad, tener un buen canal de comunicación para contactar con un buen abogado que les dé confianza", añade Banqué.

Para Luis Gosalbez, CEO y Cofundador de Metricson y Termis, "las herramientas tecnológicas son amigas de los abogados a la hora de hacer su trabajo", ya que hacen más sencillos, rápidos y eficaces aspectos como la escritura y la transmisión del mensaje. También permiten utilizar inteligencia artificial, servicios en la nube y algoritmos para agilizar la burocracia, ayudar en las negociaciones o para que el abogado tenga a su disposición bases de datos con sentencias sobre el tema en cuestión.

“El reto es que los abogados nos demos cuenta de que nuestro entorno ha cambiado y no podemos seguir trabajando como hasta ahora. Nos tenemos que dar cuenta de en qué ámbitos somos mejores que la tecnología y en cuáles no, y acogernos a esos ámbitos”, comenta Gosálbez.

Hablando sobre los retos y beneficios que supone que el sistema legal del país conviva mano a mano con la tecnología, Banqué afirma que la innovación en servicios jurídicos permite que el abogado vea aumentada “la rentabilidad en su inversión de horas, de modo que pueda utilizar su tiempo en lo referente a la propiedad intelectual y no en el papeleo, ya que es donde después se establece la relación con el cliente y se da un valor añadido”.

Ante la pregunta sobre las áreas en las que se están desarrollando más nuevos servicios legales en el país, Julio Guerrero Zaplana, magistrado del Juzgado de lo Penal nº 1 de Murcia y creador de la aplicación ‘Calcula tu pena’, habla de la situación de la Administración de Justicia, organismo que puede funcionar mejor gracias a la tecnología, pero que no va a tener grandes cambios porque ya de por sí funciona con leyes muy antiguas (por ejemplo, una ley de enjuiciamiento criminal del año 1882). “Yo creo que, de momento, la Administración tendría que empezar a funcionar bien y quizás un gran avance sería terminar con una Administración de Justicia 2.0 con los datos en la nube”, señala el magistrado.

Esta edición de Conversaciones en la Azotea trata sobre cómo la innovación tecnológica influye en la creación de nuevos servicios judiciales adaptados a la Era Digital. Por un lado, los clientes empiezan a adquirir conocimientos sobre las problemáticas, son más exigentes y buscan una comunicación constante con el abogado. Por otro lado, los legisladores tienen la posibilidad de utilizar la tecnología para que el tiempo invertido en su labor se vea altamente recompensado, ya que con ella pueden agilizar trámites, llegar más y mejor a sus clientes, y hacer gestiones y seguimientos de los casos de forma más eficaz, entre otras posibilidades.

Datos de contacto:

Autor

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Derecho](#) [Sociedad](#) [E-Commerce](#) [Innovación Tecnológica](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>