

## VIDA JURÍDICA

### Gestión

#### EL PROBLEMA

# Calibrar la calidad de un despacho

Los despachos de abogados de tamaño medio empiezan ahora a plantearse si resulta rentable y un valor adicional obtener certificados de calidad

**H**emos decidido apostar por la calidad y la excelencia en la prestación de nuestros servicios. Aunque en el sector de los despachos profesionales existen muy pocas firmas que realmente estén aplicando sistemas que permitan acreditar que el despacho trabaja bajo criterios de calidad, nosotros, a pesar de todos los riesgos y dudas, decididamente lo vamos a intentar.

Nuestro caso es el de un despacho de tamaño mediano, compuesto por algo más de 30 profesionales e integrado por abogados y economistas. En este sentido, consideramos que la inversión debe ser un valor y un aspecto diferencial de nuestra firma respecto a nuestra competencia y nuestro mercado. Querriamos preguntarles si consideran decisiva dicha inversión.

#### LA RESPUESTA

● **Empezaremos por precisar** definiciones antes que nada. La calidad, según el diccionario de la Real Academia Española, significa "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie".

De otra parte, y basándonos en la terminología ISO, calidad se refiere también "al conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren una aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas del cliente".

A partir de estas definiciones, los titulares de despachos de abogados o asesorías pueden plantearse la siguiente cuestión: ¿por qué no utilizar la gestión de la calidad para diferenciar nuestra organización del resto?

Dado que la mayoría de asesorías tienen una oferta

de servicios bastante parecida, quizá la diferencia puede establecerse en la calidad.

Algunas de las ventajas de implantar un sistema de gestión de la calidad podrían ser las siguientes. En primer lugar, existe una convicción general de que la calidad, sin lugar a dudas, da una buena imagen al cliente. Puede ser una garantía más de que el servicio que se ofrece es bueno.

En segundo término, supone un beneficio claro, o al menos debería serlo, para la mejora del sistema de trabajo. Precisamente, con la implantación de un sistema de calidad en un despacho profesional se pretende optimizar los recursos disponibles.

Otro de los beneficios más reconocidos reside sin lugar a dudas en la mejora de la satisfacción de los clientes del despacho. Como ya sabemos, también es importante la satisfacción y la motiva-

ción de los profesionales de la firma y del personal en general.

Entre otras ventajas claras destacaría el incremento de intercambio de conocimientos, lo cual está íntimamente relacionado con su correcta gestión. Con un sistema de calidad también se establecen relaciones más beneficiosas con los proveedores.

Para terminar con los beneficios, y como resumen de los anteriores, hay que decir que el más importante, o el que los engloba a todos, es ofrecer un mejor servicio al cliente, y a lo que cabe añadir una última reflexión: obtener un certificado de calidad no significa que se estén haciendo las cosas de una forma perfecta, únicamente significa que se están alcanzando unos mínimos exigidos.

Jordi Amado  
& Consultores Asociados



#### LAS EXPERIENCIAS

● **"Un sistema de calidad ISO es, sin discusión, rentable y útil, por cuanto aunque pueda parecer inicialmente un coste, una vez implantado queda demostrada su rentabilidad mayor que el coste asumido, por cuanto quedan claros todos los procedimientos realizados en el despacho y todo el equipo tiene clara cualquier tarea a realizar, en los tiempos idóneos y con una tasa de errores prácticamente nula en la realización de las mismas.**

Como ventajas destacaría que el sistema es autónomo por sí mismo, no dependiendo de la mayor o menor afectividad o interés de las personas, y permite ejecutar las tareas en el tiempo y con la dedicación y esfuerzo idóneos.

Entre los inconvenientes destacaría el importante esfuerzo inicial de todo el equipo para su puesta en marcha y la dificultad de mentalización de dicho equipo para que sea

consciente de las ventajas que se consiguen al final de la puesta en marcha del sistema.

Núria Santandreu  
Socia de Audipasa

● **"La implantación de este sistema de calidad es, sin duda, una buena inversión para el despacho. Bien planteado y diseñado, permite tener un buen control tanto del trabajo realizado por el despacho como de la calidad percibida por el cliente. Como ventajas destacaría que permite la sistematización del trabajo realizado y facilita el control de los objetivos, ya sean generales o específicamente de calidad. Si hay que buscar alguna desventaja, es que su implantación supone un gran esfuerzo por parte del equipo, pero una vez está rodado, esto es hasta ventajoso.**

Ignasi Moya-Angeler  
CIMA Consultores Economistas y Abogados

sibilidad de que el juez proponga al demandante otra cuantía inferior y distinta a la que figure en su petición, en línea con Europa, buscando con ello una mayor protección jurídica. Otra de las novedades es el establecimiento de una tasa judicial al inicio del proceso y la terminación del mismo cuando resulte infructuosa la búsqueda del deudor.

Jurisprudencia  
**EL CONSTITUCIONAL  
VUELVE A PONER LÍMITE  
AL DECRETO-LEY**

● **El Pleno del Tribunal Constitucional** ha estimado el recurso que en su día interpuso el Parlamento de Cataluña contra algunos artículos del Real Decreto-Ley 6/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de intensificación de la competencia en mercados de bienes y servicios. Demandaba el legislador catalán la inconstitucionalidad de la norma que regulaba horarios comerciales en base a la inexistencia del requisito de "extraordinaria y urgente necesidad" que el art. 86 de la Constitución Española exige al Ejecutivo cuando le-

gisla por decreto. Confirmando su línea jurisprudencial, el TC considera que a pesar del amplio margen discrecional que reconoce al Gobierno a la hora de usar este instrumento legislativo en relación con la adopción de medidas de política económica, ello no puede llevar a desconocer la necesidad de existencia de un vínculo de los requisitos con la norma. Mantiene la sentencia, de la que ha sido ponente el magistrado Eugenio Gay, que ni de la exposición de motivos

ni de la exégesis de los debates parlamentarios y demás elementos se justifica la urgente necesidad de recurrir al mecanismo del RD-L y no al ordinario. Concluye el Tribunal que el Gobierno no aportó justificación suficiente que permitiera apreciar la existencia de la situación habilitante requerida, pues no hay la necesaria adecuación entre la medida impugnada y la situación de urgencia, lo que determina que la utilización de la figura del decreto-ley para regular, en

los términos antes expuestos, los horarios comerciales constituya un supuesto de uso abusivo y arbitrario de esa figura, así como que en ningún momento se ha justificado cuáles serían los perjuicios u obstáculos que, para la consecución de los objetivos perseguidos, se seguirían de la tramitación de esta medida por el procedimiento parlamentario.

**EL USO PRIVADO  
DEL ORDENADOR  
DE EMPRESA NO  
ES CAUSA DE DESPIDO**

● **El Alto Tribunal refuerza** su doctrina, expresada en sentencia de 26 de septiembre de 2007, acerca del uso privado que los trabajadores hagan de los medios informáticos que les proporciona la empresa. En este caso, el empleador procedió al despido de un trabajador al descubrir en una auditoría interna no anunciada del sistema informático que este empleado había visitado y descargado información con frecuencia de sitios web tales como multimedia-videos, piratería informática, anuncios, televisión, contactos, etcétera.