

VIDA JURÍDICA

Gestión

EL PROBLEMA

¿Qué ventajas tiene una extranet?

La creación de una extranet supone para un bufete disponer de un canal privado de comunicación para atender las necesidades de los clientes

“**S**oy el titular de un pequeño despacho de abogados. En total, el equipo está integrado por nueve profesionales. Disponemos de página web y normalmente nos comunicamos con nuestros clientes por correo electrónico.

Sin embargo, últimamente estoy observando que cada vez son más los despachos

que disponen de una extranet, e incluso los últimos clientes que hemos incorporado de un perfil muy *joven-emprendedor* nos ha preguntado si disponemos de extranet.

Nos estamos planteando si es conveniente o no invertir en una extranet, pero, antes de hacerlo, nos gustaría que nos comentara qué le parece esa decisión”.

LA RESPUESTA

● **La extranet** o área privada de clientes puede definirse como un espacio personalizado (zona web) para cada cliente, donde este podrá descargarse todos los documentos que le envíe su asesor: declaraciones, nóminas, contratos, anuncios... a través de un sistema de identificación seguro, basado en la introducción de usuario y contraseña (*login* y *password*).

Algunas características comunes que se dan en todas las extranets son las siguientes. Normalmente, se puede acceder a la extranet a través de su propia página web. Garantizando la total personalización e integración en su espacio electrónico.

El cliente dispone de unas contraseñas únicas con las que accede a su espacio personal. Se pueden crear grupos de clientes para enviar información específica. Por ejemplo: grupo

de clientes de laboral; grupo de clientes de fiscal. Cada vez que cuelga un documento, se suele generar un correo electrónico de forma automática que va a parar al buzón del cliente para avisarlo de las actualizaciones.

En todas las extranets suele existir un menú de administrador:

■ Podrá dar de alta y de baja a usuarios y clientes.

■ Dispone de distintos perfiles de usuario, entre los que se encuentran sus propios miembros del despacho y los clientes. Así como la posibilidad de crear grupos de clientes.

■ Suele existir un espacio para colgar anuncios comunes e importantes para sus clientes.

■ Asimismo, a través de un directorio de carpetas, podrá colgar información y transmitir gran cantidad de datos con total seguridad

y sin coste adicional; segmentando esa información en función del grupo de clientes generales o cliente en especial.

■ Sus clientes también podrán enviarle datos de una forma ágil y rápida desde su oficina virtual. Ahorrando gastos de mensajería, impresión de papeles y, sobre todo, asegurando que los documentos llegan en el momento deseado.

En resumen, una extranet le permitirá, por tanto, contar con una zona privada para clientes para atender a sus necesidades y organizar todos los documentos derivados de los servicios prestados. Estableciendo un canal de comunicación privado y dinámico que permita la total fidelización del cliente.

Jordi Amado
& Consultores Asociados



LAS EXPERIENCIAS

● **“Internet ha dejado** de ser un simple medio de información para convertirse en un medio para la interacción de muchas organizaciones y usuarios, a la vez que ha facilitado su utilización como herramienta indispensable o complementaria para ampliar los servicios de muchas empresas a sus clientes finales.

El sector de la asesoría es muy tradicional. La relación con el cliente se basa en confianza y trato directo. Sin embargo, reflexione un instante: ¿cree interesante tener acceso a un portal de cliente en internet, a semejanza de la banca online, donde usted acceda a todas las nóminas, contratos e impuestos de su empresa? ¿Y comunicar las altas y bajas de sus empleados con un solo clic?

El ahorro de tiempo, inmediatez en el acceso a la información, seguridad, transparencia, rapidez en la comunicación, son las principales razones que la encuesta del grupo TAX refleja como más importante para las empresas. La extranet o portal de cliente juega un papel fundamental en la relación con el cliente. Si añadimos a la web apartados dinámicos observaremos que internet nos sirve para ofrecer un mejor servicio.

Jordi Llach
Socio-director de TAX

● **“Precisamente, acabamos de lanzar** nuestra oficina virtual, coincidiendo además con la renovación de nuestra web corporativa www.bcnconsultors.com. El nuevo portal es una potente herramienta de comunicación que facilitará y potenciará las relaciones con nuestros clientes. Permite consultar y descargar, a cualquier hora y desde cualquier lugar, toda la documentación que requieren nuestros clientes (declaraciones tributarias, nóminas, contratos, informes, etc.); contactar con nuestros profesionales de manera ágil, rápida y eficaz, tanto para concertar citas como para formularles cualquier tipo de consultas, y también se puede consultar a diario las noticias más destacadas del día y las novedades legislativas publicadas en el BOE. Y todo bajo un entorno -Secure Sockets Layer (SSL)- que protege todos los datos con un cifrado único. Sin duda esta nueva plataforma de comunicación supone una ventaja competitiva.”

Marc Domínguez
Gerente de BCN Consultors de Confiança

es que se hubiera donado a la otra parte el mayor valor que aportó, por lo que se generó un crédito en el esta resulta deudora. Y ello ocurre precisamente porque esa parte es propietaria de la mitad, y por ello no permite aplicar la doctrina de los propios actos (TOL2.041.712).

Legislación

SE REGULAN LAS COOPERATIVAS EUROPEAS EN ESPAÑA

● **Ley 3/2011.** El 8 de marzo, el BOE ha publicado, con una

vacatio legis de un mes, la ley por la que se regula la sociedad cooperativa europea con domicilio en España. Esta norma favorecerá las actividades transnacionales a las sociedades cooperativas, así como la creación de cooperativas europeas con domicilio en España, completando la transposición de la normativa europea y en concreto del Estatuto de la Sociedad Cooperativa Europea (SCE) comprendido en el Reglamento 1.435/2003. Esta regulación quiere contribuir a mejorar la situación económica y social en la UE, reduciendo obstáculos del

mercado interior y potenciando el desarrollo entre regiones y Estados a través de la fórmula jurídica cooperativa, sin necesidad de crear otras sociedades mercantiles para desarrollar actividades transfronterizas. La ley dispone que la sociedad cooperativa europea que se domicilie en España podrá optar por un sistema de administración monista o dual, y lo hará constar en sus estatutos y por esta razón contempla el desarrollo del sistema dual, que no es propio del sistema legal español.

La norma prevé por último la modificación, en el plazo de un año, del Reglamento del Registro Mercantil para adaptarlo a la nueva regulación (TOL2.043.127).

APROBADA LA LEY DE ECONOMÍA SOSTENIBLE

● **Ley 2/2011, de 4 de marzo,** de la llamada Estrategia para una Economía Sostenible, ha sido la iniciativa política estrella del Gobierno en esta legislatura y su principal materialización es la Ley de

Economía Sostenible, aprobada en el Congreso de los Diputados con los votos de PSOE, PP y CIU con la que pretende modernizar la economía española y acelerar el cambio del modelo productivo.

Esta Ley -que ha sido la de tramitación más larga de toda la legislatura-, incluye un extenso repertorio de iniciativas legislativas, reglamentarias y administrativas, así como la promoción de reformas en ámbitos específicos como el laboral o el de la Comisión del Pacto de Toledo, que pretenden servir a un nuevo crecimiento sosten-

nible abordando cambios que afectan a numerosas leyes.

La sostenibilidad se persigue en el terreno económico mediante la mejora en la competitividad, la innovación y la formación; en el medioambiental, con el impulso de nuevas actividades y mejor gestión de recursos energéticos, y la social, persiguiendo mayor cohesión social y profundizar en la igualdad de oportunidades.

La norma incluye, después de larga polémica y negociación, la llamada cláusula o *ley Sinde*, contra la piratería informática (TOL2.049.006).