



LA GUÍA DEFINITIVA PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

netdocuments®

Contenido

INTRODUCCIÓN A DMS.....	3
La Creciente Demanda de Documentación Digital.....	3
¿QUÉ ES UN DMS?.....	4
Los Beneficios de un DMS.....	5
4 Beneficios Únicos de un DMS Basado en la Nube.....	6
3 IMPACTOS CLAVE DE UN DMS EN SU FIRMA.....	7
MEJORES PRÁCTICAS EN LA SELECCIÓN DE UN DMS.....	8
MIDIENDO EL ÉXITO DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	10
TOME MEDIDAS HOY.....	11

INTRODUCCIÓN A DMS

Ya sea abogado o profesional de TI en un bufete, usted tiene una comprensión natural de las amenazas que lo rodean. Amenazas de competencia, errores de cumplimiento, posibles errores humanos y el estrés general de mantener una práctica exitosa y ofrecer un valor excepcional a sus clientes. **Tal vez la mayor amenaza que enfrentan los estudios de abogados hoy en día, sin embargo, es la posibilidad de una violación de su seguridad.**

“Los ciberdelincuentes han comenzado a apuntar a ciertos estratos para acceder a información de los clientes, incluyendo secretos comerciales, planes de negocios y datos personales. Los abogados ya no pueden asumir que sus sistemas de documentos no son de interés para los criminales cibernéticos.”

New York Ethics Opinion 1019

Una encuesta de tecnología de la American Bar Association (ABA) reveló que casi el **25% de los bufetes de abogados** ha experimentado una filtración de datos.¹ Otro **estudio** encontró más de 100 ejemplos de violaciones de seguridad dentro de los estudios de abogados y signos de que los desafíos en torno a la protección de datos crecen a medida que los ciberdelincuentes continúan apuntando a la información sensible.²

Está claro que si su estudio a tiene la suerte de no haber sido el objetivo de la ciberdelincuencia, es sólo cuestión de tiempo. Esto es especialmente cierto a medida que los abogados buscan formas más flexibles de trabajo para satisfacer las demandas actuales de los clientes.

La Creciente Demanda de Documentación Digital



Desde 2009, **la cantidad de personas con acceso a Internet se ha duplicado en todo el mundo.**³ Así como esta mayor conectividad ha cambiado todos los aspectos cotidianos de nuestras vidas, también ha modificado la forma en que los clientes esperan que los abogados y sus firmas se comuniquen.

Específicamente, los clientes pierden la paciencia con una comunicación lenta y laboriosa. Exigen la conveniencia y el ritmo de la correspondencia digital, lo que requiere más información sobre los servicios que ofrece un bufete de abogados.

Dado que muchos estudios no proporcionan acceso remoto ni capacidades para compartir documentos, los abogados, en los últimos años, se han visto obligados a encontrar formas creativas de servir y comunicarse con sus clientes, lo que, por desgracia, a menudo trae como resultado la extracción de documentos de la seguridad de la red de la firma.

Afortunadamente, hay sistemas de gestión de documentos (DMS) que proporcionan las medidas de seguridad sólidas que los bufetes de abogados requieren para defenderse de los ciberataques, al tiempo que ofrecen a los abogados las características que necesitan para trabajar eficazmente con los clientes.

En este artículo, aprenderá qué es un DMS, su importancia, cómo seleccionar la solución correcta para su firma y cómo medir su éxito.

¿QUÉ ES UN DMS?

Un sistema de gestión de documentos (DMS) para bufetes de abogados ha involucrado tradicionalmente muchos gabinetes, impresiones en papel y espacio de almacenamiento. Más recientemente, los estudios han dejado de depender del papel y han confiado en la tecnología para encontrar una solución, normalmente con un DMS local.

Hoy en día, las firmas recurren a un DMS basado en la nube para seguir reduciendo la dependencia del papel, al tiempo que añaden flexibilidad y permiten el trabajo remoto.



Según la [Asociación para la Gestión Inteligente de la Información](#), un DMS “incorpora captura de documentos y contenido, flujos de trabajo, repositorios de documentos, sistemas de salida y sistemas de recuperación de información”, además de almacenar, controlar y rastrear documentos.⁴ A medida que las firmas buscan proteger su información sin afectar la capacidad de su equipo para completar el trabajo, está claro por qué un DMS robusto es la columna vertebral de cualquier estudio.

Una solución DMS con visión de futuro va más allá de esta definición estándar, expandiéndose para proporcionar una mayor colaboración y productividad del trabajo.

Los Beneficios de un DMS

Si bien es una pieza de software aparentemente sencilla, es importante tener en cuenta que un DMS ofrece beneficios sustanciales. Dependiendo del servicio, las organizaciones pueden esperar ahorros de costos, mayor productividad y operaciones optimizadas.

GESTIONE LOS COSTOS INTERNOS

Al organizar digitalmente los archivos de un estudio en una única ubicación central, un DMS no sólo reduce los costos de papel y almacenamiento, sino que también disminuye el trabajo necesario para archivar y almacenar información importante.

Dependiendo del servicio, las organizaciones pueden esperar **ahorro en costos, mayor productividad y operaciones optimizadas.**

Un DMS basado en la nube ofrece ahorros de costos adicionales, ya que elimina las necesidades de hardware y reduce la presión sobre los recursos de TI. Un DMS basado en la nube también permite una mayor flexibilidad en dónde y cómo trabajan las personas (por ejemplo, trabajo remoto y móvil).

AUMENTE LA PRODUCTIVIDAD

Un DMS hace que sea mucho más fácil para el personal localizar y gestionar documentos a través de búsquedas sofisticadas, etiquetado y perfilamiento. Estas características reducen drásticamente el tiempo que el personal dedica a localizar documentos.

Los DMS robustos suelen ofrecer herramientas de colaboración internas y externas seguras que facilitan el trabajo en contenido dentro de la firma y entre clientes.

OPTIMICE LAS OPERACIONES DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

Debido a que los documentos se organizan en una única ubicación segura, resulta significativamente más fácil para los profesionales de TI y cumplimiento proteger el contenido y mitigar los riesgos internos y externos para el estudio.

Los procesos de almacenamiento y organización también se pueden estandarizar en todo el bufete, lo que ayuda a los profesionales de administración del conocimiento a mantener los archivos organizados, incluyendo las políticas de retención u otras leyes o regulaciones específicas de la industria y la región.

4 Beneficios Únicos de un DMS Basado en la Nube

Si bien las soluciones en sitio tienen algunas buenas cualidades, las soluciones basadas en la nube se están convirtiendo en la opción preferida, ya que proporcionan una mayor flexibilidad y una mejor seguridad, al tiempo que reducen la presión sobre los recursos de TI. De hecho, la encuesta ILTA 2019 predice que en los próximos 3 a 5 años, la tecnología en la nube será un factor impulsor de la profesión legal. A continuación, se presentan las cuatro razones principales:

- 1. Un DMS basado en la nube mejora la seguridad y el cumplimiento.** El hardware y las redes internas son costosas y complejas de mantener y actualizar, y a menudo no son lo suficientemente flexibles como para protegerse rápidamente contra las amenazas más recientes. Un DMS basado en la nube puede adaptar rápidamente las medidas de seguridad para protegerse contra estas amenazas en evolución sin interrumpir el trabajo.
- 2. Un DMS basado en la nube reduce los costos de hardware y mantenimiento.** Sin equipos costosos que mantener o expertos que pagar, los sistemas basados en la nube son esenciales para un equipo de TI moderno que busca maneras de realizar una transición efectiva a presupuestos predecibles, a medida que los estudios buscan también cada vez más la predictibilidad de estos costos.
- 3. Un DMS basado en la nube hace que el trabajo flexible sea una realidad.** Con un DMS basado en la nube, se abre la posibilidad de trabajar de forma remota. Ya no tiene que volver a la oficina por documentos o preocuparse por perder un archivo clave. Muchos sistemas basados en la nube ofrecen movilidad integrada, lo que normalmente significa que hay aplicaciones nativas en iOS/Android para permitir que usted y su equipo trabajen en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier dispositivo.
- 4. Un DMS basado en la nube aumenta la colaboración.** Un DMS basado en la nube aumenta la colaboración por naturaleza. Permite interactuar con documentos en tiempo real como equipo, con la capacidad de salir y regresar según sea necesario.

Para obtener más información sobre por qué los estudios de todo el mundo están adoptando DMS basado en la nube, [descargue esta guía](#).



3 IMPACTOS CLAVE DE UN DMS EN SU FIRMA

Como columna vertebral de cualquier estudio, un DMS tiene impactos de gran alcance en todo el negocio, incluidas las relaciones con los clientes, la gobernanza de la información y los flujos de trabajo. A continuación, se muestran los tres impactos clave.

- 1. Mejores relaciones con los clientes.** Aunque los abogados ven a los clientes como su sustento, ambos han existido históricamente en relaciones precarias y desequilibradas en la que los abogados dictaban las necesidades y deseos de los clientes. Sin embargo, desde la recesión económica del 2008, ese desequilibrio de poder se ha inclinado hacia los clientes, que ahora esperan trabajar más en colaboración con sus proveedores legales.
- 2. Mejor gobernanza de la información.** Una de las funciones cruciales que un DMS apoyará es la de la gobernanza de la información. De hecho, un informe reciente muestra que debido a los costos de almacenamiento, control y cumplimiento, una mala administración de datos puede costar a un negocio **\$2.1 millones de dólares cada año** en promedio.⁵



Debido a que los abogados trabajan para profundizar las relaciones con sus clientes a través de la comunicación, es importante cerciorarse de que la información confidencial permanezca almacenada de forma segura y organizada en lugares seguros para evitar exponer a su firma a un riesgo financiero increíble. Considere los montos que estas **grandes organizaciones se vieron obligadas a pagar** después de que las filtraciones de información revelaron una mala gestión de datos:⁶

- British Airways: \$230 millones de dólares
- Marriott: \$124 \$230 millones de dólares
- Equifax: \$575 \$230 millones de dólares

Según IDC, el **85% de los responsables de la toma de decisiones** empresariales entienden cómo la gestión de documentos desempeña un papel primordial en las relaciones duraderas con los clientes, y dicen que tienen “dos años para avanzar significativamente en la transformación digital, o se quedarán atrás de sus competidores y sufrirán financieramente”.⁷

Un DMS robusto proporcionará soluciones para el seguimiento, la administración y el control tanto del acceso como de las acciones sobre la información almacenada en el sistema, además de estandarizar la organización y el perfilamiento de documentos. Estas características se combinan para facilitar la gestión de la información en toda la firma y cumplir con los estándares actuales de gobernanza de la información.

3. Flujos de trabajo mejorados. Como columna vertebral de su firma, su DMS define la eficiencia con la que los abogados y el personal pueden trabajar de forma independiente, en todas las áreas de práctica o con los clientes. Esta eficiencia a menudo viene determinada por las características disponibles dentro de un DMS. Para tener el máximo impacto en la eficiencia, busque soluciones DMS que proporcionen:



- Acceso siempre disponible: a cualquier hora y en cualquier lugar
- Movilidad
- Creación, edición, guardado y control de versiones de documentos
- Organización de documentos para soportar flujos de trabajo legal
- Localización/búsqueda de documentos
- Metadatos personalizados que potencian la búsqueda y la organización
- Integración con herramientas y aplicaciones de productividad
- Acceso a asuntos y documentos: crear grupos de seguridad y aplicar derechos de acceso (VECA-Ver, Editar, Compartir y Administrar)

Estas características apoyarán a los abogados a ofrecer servicios de calidad más rápidos y más baratos a sus clientes, ayudándoles a localizar, reutilizar y organizar el contenido rápidamente.

MEJORES PRÁCTICAS EN LA SELECCIÓN DE UN DMS

El mejor DMS llevará la organización básica de documentos un paso más allá, incorporando funcionalidades adicionales como administración de correo electrónico, soluciones de mensajería y chat en tiempo real, compilación de documentos y herramientas de conversación PDF, IA y aprendizaje automático para automatización de procesos, opciones de búsqueda avanzadas, y sólidas medidas de seguridad y cumplimiento. Cada funcionalidad adicional probablemente traerá beneficios a ciertas áreas dentro de su estudio, por lo que es importante involucrar a los usuarios clave desde el principio y comunicarse a menudo con los departamentos.

La implementación de un nuevo sistema tendrá un impacto de gran alcance en cada departamento, por lo que es esencial que los actores clave de todos los departamentos y funciones participen en el proceso de selección.

Echemos un vistazo a este proceso de seis pasos para una selección e implementación fluidas de un DMS:

- 1. Nombrar a un líder del proyecto.** En los grandes bufetes de abogados, es una práctica común que TI encabece el liderazgo de la implementación de un nuevo DMS, que investigue características, capacidades y proporcione un punto de contacto claro para verificar el progreso.
- 2. Involucrar a los usuarios clave.** La implementación de un nuevo sistema tendrá un impacto de gran alcance en cada departamento, por lo que es esencial que los actores clave de todos los departamentos y funciones participen en el proceso de selección. Considere incluir a paralegales, asistentes, socios, profesionales de gestión del conocimiento e incluso a representantes del equipo de finanzas.
- 3. Determinar el alcance.** Trabajando con los interesados clave, el líder del proyecto debe determinar qué vacíos y procesos podría facilitar, automatizar y mejorar en todo el estudio un nuevo DMS. Conocer esta información indicará qué características clave valorar durante las fases de investigación y evaluación.
- 4. Seleccionar una solución DMS.** Una vez completada la búsqueda inicial de prospectos, es crucial que el líder del proyecto y los usuarios claves profundicen en las demostraciones y hagan preguntas detalladas sobre cómo las soluciones DMS pueden ayudar a la firma a ahorrar dinero, aumentar la productividad y proteger los datos. Muchos estudios a menudo crean una hoja de evaluación que describe sus preocupaciones más importantes y que es utilizada durante las demostraciones.
- 5. Implementa el sistema.** Dependiendo del tamaño de su firma y del servicio seleccionado, la implementación de un DMS puede tardar aproximadamente seis meses con fases clave como mapeo de datos, entrenamiento detallado, integración de sistemas y migración de datos.
- 6. Responsabilizar al equipo.** El cambio puede ser difícil, especialmente si su estudio tiene un proceso tradicional que ha permanecido inalterado durante años. Incluso después de la capacitación e implementación iniciales, adelántese a la resistencia constante ofreciendo sesiones de capacitación adicionales, programando revisiones frecuentes y monitoreando reportes de estado para asegurar que los abogados y el personal estén aprovechando al máximo el conjunto completo de capacidades en el DMS.



MIDIENDO EL ÉXITO DE LA IMPLEMENTACIÓN

La implementación de un nuevo DMS es algo más que simplemente proporcionar un nuevo sistema. Más bien, el éxito significa que los abogados están utilizando el sistema no sólo para completar el trabajo más rápidamente, sino también para fortalecer las relaciones con sus clientes.

Para garantizar la adopción e identificar los obstáculos del nuevo DMS de la firma, es posible que desee monitorear un conjunto de indicadores clave de rendimiento (KPIs).

Monitorear de las siguientes métricas puede ayudarle a detectar tempranamente áreas problemáticas y continuar entrenando a usuarios reticentes.

- Número de usuarios activos. Este dato le ayudará a determinar si hay usuarios desconfiados o a aquellos que se niegan a utilizar el nuevo sistema, con el fin de proporcionar más capacitación y ayuda.
- Aumento de las horas facturables. Esto le ayudará a determinar si los abogados y el personal todavía están dedicando tiempo a tareas administrativas o pueden dedicar tiempo a lo que realmente importa.
- Retención y satisfacción de clientes. Es seguro decir que si su DMS está ayudando a los abogados a ser más eficientes, la satisfacción del cliente debe mejorar constantemente con el tiempo.
- Actualizaciones de cumplimiento y seguridad. Supervise si es más fácil para su estudio mantenerse al día con los requisitos de cumplimiento y seguridad a partir de la implementación de su DMS.



Además de los datos recopilados anteriormente, también puede recopilar encuestas de opinión de aquellos que utilizan el DMS. Esto incluye a su equipo, así como a sus clientes. Pregúnteles:

- ¿Qué opinan de su proceso de gestión de documentos?
- ¿Están contentos con la correspondencia?
- ¿Es fácil de usar para ellos?
- ¿De qué manera cambiarían el sistema?



TOME MEDIDAS HOY

La amenaza de un ciberataque es muy real y tiene enormes consecuencias. Pero esto no tiene que paralizarlo de miedo ni forzarlo a detener todo lo que está haciendo para centrarse en la seguridad.

Entre más simples sean sus procesos, y menor sea el riesgo de una filtración de datos, más cómodos estarán sus clientes. Al protegerse y diferenciarse de la competencia, también

experimentará beneficios como una mayor productividad, menores costos internos y disminución del estrés.

Esto comienza con la definición de en dónde está su única fuente de veracidad: su DMS. Sin un DMS, usted tiene una red dispersa de información que es imposible de asegurar y difícil de administrar. Al llevar sus datos críticos a un solo lugar, usted puede protegerse con confianza sin ralentizar el trabajo de su firma

Asegure un DMS para su estudio de abogados hoy.

ACERCA DE NETDOCUMENTS

NetDocuments es la solución líder de gestión de documentos y correo electrónico basada en la nube para almacenar y organizar documentos de forma segura en una sola plataforma. Con NetDocuments, los usuarios pueden trabajar de forma segura en documentos y archivar correos electrónicos en cualquier parte del mundo y en cualquier dispositivo mientras colaboran con usuarios, internos y externos por igual, lo que la convierte en una solución ideal para el trabajo remoto.

Con 20 años de experiencia en innovación en la nube, más de 2.750 compañías alrededor del mundo confían en nosotros para proteger sus datos al mismo tiempo que aumentan la productividad y promueven la colaboración en equipo.

Cambie a la nube de NetDocuments para obtener la velocidad, la movilidad y la seguridad que las empresas líderes en la industria en todo el mundo ya están aprovechando hoy

Para obtener más información sobre cómo maximizar la productividad, mitigar el riesgo y construir trabajo colaborativo: Llame hoy al **(866) 638-3627** o visítenos en **www.NetDocuments.com**.

FUENTES

1. American Bar Association: "ABA Tech Report 2017."
2. Law.com: "More Than 100 Law Firms Have Reported Data Breaches. And the Problem Is Getting Worse."
3. Forbes: "5 Stats You Need To Know About The Digital Consumer In 2019."
4. IBM: "Document Management: Capture, Store and Manage Electronic Documents."
5. Dataversity: "Costs of Poor Data Management."
6. CSO Online: "The Biggest Data Breach Fines, Penalties and Settlements So Far."
7. Forbes.com: "40 Stats On Digital Transformation And Customer Experience."