

Por qué la gestión por proyectos es vital en el sector de las demandas colectivas

El mercado de las demandas colectivas está creciendo a un ritmo vertiginoso en Europa, con organismos, normativa jurídica y operadores que potencian este tipo de litigios colectivos. En nuestro país, sin embargo, todavía queda mucho camino por recorrer en todos los niveles.

El sector legal tiene que asimilar la creación de un nuevo nicho de mercado, que esperemos tenga un gran impulso con la transposición a la normativa española de la Directiva (UE) 2020/1828 para acciones colectivas antes de diciembre de 2022.

Las demandas colectivas son grandes casos complejos, de larga duración que afectan a miles de afectados. Es por ello que las estructuras organizativas piramidales que predominan en la mayoría

de los despachos españoles no son, en nuestra experiencia, eficientes para dar solución a la masividad y complejidad que conllevan este tipo de demandas.

En ESKARIAM buscamos diferentes propuestas organizativas para alcanzar nuestro objetivo, que no es otro que liderar el mercado de las demandas colectivas en España. En ese sentido, la estructura que mejor se adaptó a nuestra organización fue la estructura matricial por verticales (nuestros productos), donde el equipo de negocio lidera los verticales y el equipo de gestión entra transversalmente en los mismos.

¿Por qué nos organizamos así? Porque fue la única forma que encontramos para implementar de forma eficiente procesos y tecnología en nuestros verticales.

Definida la estructura organizativa, fuimos conscientes de que nuestra

forma de trabajar iba a ser vital para enfrentarnos a la masividad, por ello ESKARIAM trabaja por proyectos y se apoya en tecnología útil (aquella ya testada en otros sectores), para que los abogados sean más eficientes y aporten valor en la estrategia legal.

La Oficina de Gestión de Proyectos para gestionar miles de reclamaciones

Para operar en el sector de las demandas colectivas de manera eficiente contar con una estructura organizativa que estandarice los procesos de gobierno relacionados con los proyectos y facilite el intercambio de recursos, metodologías, herramientas y técnicas es indispensable.

Esto es posible gracias a la PMO (Project Management Office u Oficina de Gestión de Proyectos en su traducción al castella-

no), que potencia un modelo de gestión cuyo objetivo es la mejora continua de los procesos, eliminando o reduciendo al máximo posible todo aquello que no proporciona valor, es decir las actividades por las que el cliente no pagaría.

La figura del Legal Project Manager (LPM)

Trabajar por proyectos aplicando diferentes metodologías es poco común en el sector legal más tradicional, pero indispensable en el mercado de las demandas colectivas. Es por ello por lo que la aplicación del Legal Project Management es tan recomendable. Este enfoque estratégico de planificación, coordinación y control permite adaptar las técnicas de gestión de proyectos al ámbito legal.

En ESKARIAM aplicamos el Legal Project Management a cada proyecto, una

forma de trabajo que se implementa desde la Dirección hacia todo el resto del equipo y necesita de la figura del Legal Project Manager (LPM), imprescindible para gestionar numerosas reclamaciones de manera eficiente y garantizando altos estándares de calidad jurídica y de atención al cliente.

El LPM de ESKARIAM se encarga de supervisar a todos los gestores de producto y a los responsables de las diferentes áreas a lo largo de los distintos ciclos de vida de los proyectos, asegurando así el éxito y la eficacia. Con esta forma de trabajo, todos los interesados que están involucrados en el proyecto aportan valor constantemente para la consecución de los objetivos.

Contar con una figura así dentro del sector legal, y concretamente en el

nuevo mercado de las reclamaciones colectivas, permite implementar herramientas y técnicas ya probadas en otros sectores y aplicarlas en el campo de los servicios jurídicos para poder gestionar miles de demandas y no disponer de un elevado número de abogados.

Es necesario que el sector legal evolucione hacia fórmulas de trabajo más eficientes, apoyadas por tecnología y procesos para que tengan un impacto positivo en la calidad, el servicio y la facturación a los clientes. Nuevos jugadores como ESKARIAM ya han dado ese paso, poniendo el foco en una excelente atención al cliente, transparente, más cercana, digital y accesible, propuestas de valor sin riesgos ni gastos y con una mayor eficiencia y rentabilidad gracias a la tecnología, la transversalidad y los procesos. 🍷