

Vida jurídica

Gestión

EL CASO

Prioridades y metas directivas para 2015

Consejos para planificar desde una visión ejecutiva cómo ganar negocio y gestionar los equipos

Soy el socio fundador de una asesoría de empresas situada en Vitoria y dirijo un grupo de profesionales de ocho personas. Durante los últimos cinco años he intentado que la dirección del despacho cada vez sea más profesional y compartida con el equipo. Esto me ha permitido delegar trabajos con clientes y poder dedicarme a labores comerciales y a planificar el futuro. Esta forma de actuar, durante estos años de crisis, me ha

posibilitado gestionar mejor y mantener una aceptable rentabilidad, pese a la pérdida de clientes y disminución de facturación. Para este 2015, las previsiones son moderadamente optimistas. Como cada año, debo reunirme con mi equipo y plantearles los objetivos. Desearía, dado que conocen y trabajan con muchos despachos profesionales, que me aconsejaran en cuanto a prioridades o metas que debería tener en cuenta como directivo.

LA RESPUESTA

Es difícil hacer un planteamiento general que sirva para todos, pues cada despacho es una problemática diferente; no obstante, intentaremos exponer una relación de prioridades que sean útiles para la gran mayoría de directivos de pequeños y medianos bufetes, que es la realidad del sector.

- Es importante al inicio del año marcarse unos objetivos y un plan de actuación, que deben incluir casi todas las áreas de gestión de nuestra organización: clientes, crecimiento, rentabilidad, personas, servicios...

- La innovación va muy unida al conocimiento de las necesidades y problemas de nuestros clientes. Debemos conocer su sector y sus negocios, debemos relacionarnos de forma diferente, debemos comunicar e informar.

- Nuestro personal y nuestros equipos deben ser partícipes del proyecto y objetivos de nuestro despacho. La formación y el conocimiento son muy importan-

tes, pero también lo son la evaluación y la compensación, así como diseñar carreras profesionales realistas y claras.

- Lo llamamos inteligencia de mercado. Debemos conocer nuestro potencial mercado, pero también nuestra competencia y nuestros grupos de interés. Es un conocimiento imprescindible para innovar y poder cambiar nuestros servicios.

- Tenemos que ser curiosos, debemos acudir a foros profesionales o empresariales para aprender de otros directivos, de otros sectores. Nos puede ser muy útil, nos puede aportar ideas o consejos para innovar o impulsar cambios.

- En este caso, estamos pensando de forma global en sacar el máximo potencial a todas las soluciones tecnológicas al alcance de cualquier despacho, no solo software. Nos referimos a plataformas webs, áreas privadas, dispositivos móviles o comercio electrónico.

- Buscar la calidad es otro requisito imprescindible. La calidad va ligada a los procesos de la prestación de los servicios. Analizándolos a fondo, sin duda, nos pueden ayudar a mejorar y transformar nuestros servicios.

- Cada vez es más evidente la necesidad de buscar colaboraciones y alianzas para completar o ampliar nuestra oferta de servicios.

- Ese es el gran objetivo a conseguir en 2015: cambiar drásticamente la concepción de nuestros despachos. La mayoría de servicios que ofrecen los despachos están muy concentrados en la pura gestión, y de ese modo es muy difícil diferenciarse. Al final se acaba compitiendo solo con el precio.

- En resumen, lo más importante como directivos es atreverse a impulsar cambios, fijarse metas ambiciosas y salir, sobre todo, de nuestras zonas de confort.

Amado Consultores



Miguel Ángel Hortelano (Forum Jurídico Abogados).



Estibaliz Vázquez (Lex-Grupo).



José Piñeiro (Asesores Empresariales Asociados).

LAS EXPERIENCIAS

● "Es el momento de desplegar las velas y recoger el viento favorable de la recuperación. La mayoría de los despachos profesionales han pasado durante estos últimos años por un periodo de repliegue y de cierta contención. En nuestra firma no hemos dejado de movernos ni de abordar nuevos proyectos durante esta etapa de incertidumbre, pero sí apreciamos que ahora podemos encontrarnos en una nueva fase de impulso. Lo primero es hacer inventario de los recursos y de las fortalezas para volver a poner nuestras capacidades a pleno rendimiento. Nuestro objetivo se marca en la mayor rentabilización de esos recursos y potencialidades, aprovechando las nuevas oportunidades al máximo, tanto dentro, como fuera de España. La prioridad sigue siendo el mejor servicio al cliente".

Miguel Ángel Hortelano Anguita
Socio director de Forum Jurídico Abogados

● "Nuestras prioridades son mantener el nivel de calidad del servicio y atender al cliente desde la deontología, uno de cuyos aspectos es la adecuada preparación técnica. En un mundo de producción legislativa a veces excesiva y poco meditada, es preciso estar muy atento, sin olvidar el juicio crítico que algunas normas merecen. Nuestros focos de actuación los tenemos muy definidos: la calidad, la atención personalizada, el estudio y la aplicación de las normas de forma segura y fiable para nuestros clientes son nuestras apuestas. Por supuesto, no nos olvidamos de que estamos en un sector y en un mercado muy competitivo y, lógicamente, también tenemos nuestras estrategias de crecimiento y de gestión. Sin embargo, estas siempre quedarán superpuestas a la calidad del servicio, a la ética profesional y a la preparación técnica".

Estibaliz Vázquez
Coordinadora de Lex-Grupo

● "Para 2015, nuestro despacho se ha marcado como objetivos gestionar las relaciones con nuestros clientes, incrementar la comunicación interna y externa, desarrollar varios procedimientos de calidad y desarrollar dos nuevos departamentos: el mercantil y el financiero. Como objetivo general queremos centrarnos en la atención a clientes, que para nosotros es lo más importante".

José Piñeiro Cortés
Administrador de Asesores Empresariales Asociados

LA SOLVENCIA DEL PRESTATARIO

● El Tribunal de Instancia de Orleans (Francia) presentó ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) un procedimiento prejudicial ante el pleito entre dos prestatarios que habían incumplido el pago de las cuotas correspondientes a los préstamos concedidos por una entidad financiera y la posterior reclamación por esta del principal y los intereses adeudado. La petición de decisión prejudicial tuvo por objeto la interpretación de la Directiva 2008/48/CE, re-



lativa a los contratos de crédito al consumo.

El TJUE observa que la directiva no determina a quién incumbe la carga de la prueba de que el prestamista ha cumplido sus obligaciones de información y de comprobación de la solvencia, por lo que esa cuestión ha de regularse en el ordenamiento jurídico interno de cada Estado

miembro, a condición de respetar los principios de equivalencia y de efectividad del ordenamiento comunitario. El alto tribunal establece que el principio de efectividad se garantiza cuando el prestamista está obligado a acreditar ante el juez el buen cumplimiento de sus obligaciones precontractuales, por lo que un prestamista diligente debe ser consciente de la necesidad de reunir y conservar pruebas del cumplimiento de sus obligaciones de información y de explicación.

La cláusula tipo incluida en uno de los contratos de crédito en cuestión no debe permitir que el prestamista eluda sus obligaciones, ya que -precisa el tribunal- si una cláusula tipo de esa clase significara el reconocimiento por el consumidor del pleno y debido cumplimiento de las obligaciones precontractuales a cargo del prestamista, originaría una inversión de la carga de la prueba que podría perjudicar la efectividad de los derechos reconocidos por la directiva. También establece que las obligaciones de información

deben cumplirse antes de firmar el contrato de crédito, debido precisamente a su carácter precontractual (TOL4.576.986).

EL TSJV APLICA LA DOCTRINA SOBRE LA INTERRUPTIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN POR LOS ACTOS ANULABLES

● El Tribunal Superior de Justicia de Valencia (TSJV) ha dictado sentencia de 18 de noviembre, amparando la actuación de la Administración en un litigio sobre una liquidación que fue anulada por el TEAR (Tribunal Económico-Administrativo Re-

gional) de Valencia. Estima correcto el proceder administrativo amparándose en la doctrina del Tribunal Supremo sobre la interrupción de la prescripción por los actos anulables, considerando que la resolución del TEAR analizó y decidió prioritariamente acerca de un vicio de procedimiento, estimándolo correcto desde la metodología procesal y concluyendo que no concurre causa de *reformatio in peius* (TOL4.571.578).

MÁS INFORMACIÓN EN
www.tirantonline.com