

¿Cómo podemos ser innovadores?

Muchos despachos quieren implantar una cultura basada en la implicación de todo el equipo en el diseño y aplicación de nuevas ideas, pero no es fácil

Desde hace tiempo estoy obsesionado con la innovación y así se lo transmito a todo el equipo de mi despacho. Tenemos que hacer cosas que nunca habíamos hecho antes, lanzar nuevos servicios, buscar alianzas..., pero lo cierto es que me está costando y a veces me siento como un predicador en el desierto. Somos una firma de abogados especializados en mercantil y en pro-

cesal, relativamente joven, aunque ya tenemos una trayectoria de casi diez años de presencia en el mercado.

En resumen, tengo claro que solamente podremos competir si somos capaces de innovar. Le agradecería que, como expertos del sector de los despachos profesionales, me dieran su opinión sobre lo que hacen otras firmas respecto a la innovación.

LA RESPUESTA

● **Todos los despachos** que intentar trabajar e invertir en innovación lo hacen desde una doble vertiente, la institucional, es decir, como firma u organización, y la individual, esto es, lograr que sus profesionales y empleados de cualquier nivel produzcan y aporten conocimiento en sus áreas o departamentos.

La innovación puede influir en muchas áreas del despacho, no solo en las nuevas tecnologías, también puede influir en la estrategia, en la organización, en los recursos humanos, en las finanzas, en el marketing, en la calidad, en la gestión del conocimiento, en la relación con los clientes, en los servicios e incluso en el medio ambiente y la responsabilidad social.

La innovación puede ser absoluta, es decir, que lo sea respecto al mercado en general y al propio despacho, o bien enfocada

únicamente respecto al despacho. Por poner ejemplos concretos, puede consistir en desarrollar un servicio novedoso, innovar en la forma de darse a conocer o vender, en la forma de trabajar, en el modo de ofrecer un determinado servicio.

Para que un despacho sea realmente innovador no es necesario que tenga un departamento de I+D, sino más bien es un tema de actitud, de valores y de mentalidad. Los socios o directivos del despacho deben invertir y empujar a sus equipos para que las cosas sucedan, que sean posibles, y esto no se consigue con un cursillo acelerado de un día o con discursos brillantes, debe existir un plan de acciones con resultados concretos y operativos a medio y largo plazo.

Finalmente, la innovación en los despachos va muy ligada a la anticipa-

ción, a la capacidad de adelantarse y de adaptarse a los cambios del entorno y del mercado. Si el despacho está atento a lo que ocurre en su entorno, a lo que se está haciendo en otros países, a lo que hace la competencia, a los cambios normativos y, sobre todo, a lo que de un modo latente está pidiendo el cliente, es más fácil que exista innovación.

Anticipación e innovación, conceptos ambos directamente relacionados. La mayoría de firmas que están identificadas como innovadoras o incluso las que han logrado premios internacionales, en el fondo lo han conseguido porque han sabido anticiparse a un cambio normativo o han buscado un solución jurídica diferente a una problemática de un cliente o de un sector.

*Jordi Amado
& Consultores Asociados*



Xavier Calaf, de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira.



Jaume Sitjar Ramis, de Penta Asesores.



Pedro Escudero Ruiz, de Ribé Salat Consulting.

● **“Recogiendo las palabras** de nuestro presidente, Emilio Cuatrecasas, la innovación constituye un elemento indispensable para crecer, diferenciarse y ganar en competitividad. Exige tener un espíritu inquieto, sensible a los cambios y dispuesto a ellos. Este concepto tiene una proyección interna: la innovación en la gestión del despacho (procesos, formación, gestión del conocimiento, gestión documental), y una proyección externa, a través del diseño de nuevas líneas de asesoramiento, servicio al cliente, alianzas, presencia en los medios...”.

Xavier Calaf

Socio de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira

● **“Nuestro despacho, desde** sus inicios, hace concretamente más de 30 años, ha apostado fuerte por la innovación y por estar en la vanguardia para poder ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes. De una serie de acciones relacionadas con la innovación que año tras año venimos aplicando, solamente destacaré una: nuestro programa P50, que alienta a nuestro equipo humano, la mayoría mujeres, a ser parte activa en esta política de mejora e innovación continua. Dicho programa consiste en que cada una de ellas debe, cada mes, aportar una idea, un nuevo método de trabajo, en definitiva, mejorar algo ya existente. Estas ideas o propuestas son evaluadas por la dirección, se implantan o se aplazan en función de la complejidad o viabilidad y se premian económicamente, tanto la participación en el programa como la mejor idea del mes”.

Jaume Sitjar Ramis

Fundador y socio director de Penta Asesores

● **“La innovación en** cada despacho depende del modelo de gestión que se haya implantado, aunque en el sector en general todavía existen muchos despachos que no tienen asumido que son organizaciones o empresas de servicios. Algunos ejemplos de innovación pueden estar en la gestión de los procesos, en la accesibilidad orientada al cliente, en la digitalización certificada, en el modo de enfocar el marketing, en todos ellos, sin lugar a dudas, la tecnología juega un papel relevante y diferenciador. Actualmente los despachos están innovando”.

Pedro Escudero Ruiz

Socio fundador de Iniciativa Fiscal y director en Madrid de Ribé Salat Consulting