

CÓDIGO DE CONDUCTA

1 – INTRODUCCIÓN

2 – VALORES Y PRINCIPIOS

3 – PAUTAS DE CONDUCTA

**4 – SUPERVISIÓN, CORRECCIÓN DE LAS DESVIACIONES Y
ACTUALIZACIÓN**

1 – INTRODUCCIÓN

En una década de existencia hemos conseguido que nuestra Firma, nacida en Extremadura con vocación de integración e internacionalidad, se haya abierto camino en un sector especialmente conservador y reticente al cambio. Hoy día nos conocen en muchos puntos de España, pero también de otros países, fruto de nuestra carrera de fondo en la que la constancia y el esfuerzo nos han llevado a ofrecer en cada una de nuestras acciones EXCELENCIA y CALIDAD, cohesionadas siempre con TECNOLOGÍA e INNOVACIÓN, que nos han llevado a una evidenciable DIFERENCIACIÓN respecto de otros servicios que se pudieran considerar similares. Así hemos crecido, y así queremos seguir creciendo.

Por ello plasmamos en un sólo documento, este CÓDIGO DE CONDUCTA, todas aquellas cuestiones que habíamos ido elaborando sectorialmente a lo largo de estos años. Formalizamos así y damos visibilidad a nuestro compromiso de continuar haciendo empresa bajo las políticas, principios, objetivos y valores de ÁREA, ABOGADOS Y ASESORES que han hecho de ella una plataforma de referencia en el campo del ASESORAMIENTO, el EMPRENDIMIENTO y la INNOVACIÓN.

Y ello sin olvidar nunca el buen hacer del DERECHO MÁS ARTESANAL. Ya que para nosotros el derecho es la base intelectual a aplicar en nuestro desarrollo personal y vocacional: Es un medio, no el fin.

Porque nuestro objetivo es potenciar nuestras habilidades personales para aportar un valor social. Y porque SOMOS PERSONAS QUE HACEMOS DERECHO.

Emulando al periodista Joaquín Araujo, conocido naturalista afincado en Extremadura, que el buen hacer nos atalante.

2 - VALORES Y PRINCIPIOS

El Código de Conducta tiene como objetivo establecer las políticas, principios, objetivos y valores que vertebran la acción de ÁREA interna y externamente, consolidando una cultura y unas pautas de actuación responsable comprometida con el cambio que queremos ver en la sociedad.

SOMOS EL CAMBIO QUE QUEREMOS VER, Y TENEMOS UNA PERMANENTE IMPLICACIÓN CON NUESTRO ENTORNO

CREEMOS EN LO QUE HACEMOS Y CÓMO LO HACEMOS



CÓDIGO DE CONDUCTA

Código: MC
Fecha: 02/09/2015
Revisión: 02
Pág. 3 de 23

CONJUGAMOS LO MÁS TRADICIONAL, CLÁSICO Y ARTESANO DEL DERECHO CON LA INNOVACIÓN Y LOS AVANCES TECNOLÓGICOS AL SERVICIO DEL DERECHO

HONESTIDAD, VOCACIÓN Y ACTITUD DE SERVICIO RESPONSABLE Y COMPROMETIDO SON VALORES INHERENTES A NUESTRO DESEMPEÑO.

CC&RR: COMPROMISO, CONFIANZA, RESPONSABILIDAD Y RECIPROCIDAD DIRIGEN NUESTRAS RELACIONES

ASUMIMOS NUESTROS ERRORES CONSTRUCTIVAMENTE. NOS GUSTA APRENDER Y SUPERARNOS

DESARROLLAMOS NUESTRAS COMPETENCIAS JURÍDICAS EN SENTIDO AMPLIO, Y NO NECESARIAMENTE EN FORMATOS CLÁSICOS, POR NUEVOS CAMINOS Y CON NUEVOS MÉTODOS, PARA LA CREACIÓN DE PROFESIONALES CRÍTICOS DE PRIMER NIVEL

NUESTRO QUEHACER PROFESIONAL SE ENCUENTRA ALINEADO CON LOS VALORES DE LA FIRMA

HEMOS CRECIDO PORQUE CREEMOS EN LA FUERZA DEL EQUIPO Y EL ESPÍRITU COLECTIVO

DEFENDEMOS EL CRECIMIENTO INDIVIDUAL DE LOS MIEMBROS DE NUESTRA FIRMA PORQUE SU CRECIMIENTO ES CRECIMIENTO DE LA FIRMA.

LOS PERSONALISMOS NO TIENEN CABIDA NI RAZÓN DE SER DENTRO DE LA FIRMA.

EL RESPETO A LA LABOR DESARROLLADA POR LOS COMPAÑEROS ES EL RESPETO A LA FIRMA EN SU INTEGRIDAD

GESTIONAMOS DESDE OBJETIVOS COMUNES, DISPOSICIÓN DIALOGANTE Y TRATO FLEXIBLE.

LA FIRMEZA EN LA RESPUESTA LA OBTENEMOS DEL ESTUDIO Y EL ANÁLISIS CONCIENZUDO Y CUALIFICADO.

NUESTRO INTERLOCUTOR MERECE AGILIDAD, EFICACIA Y DILIGENCIA EN LAS RESPUESTAS, Y NUESTRAS RESPUESTAS SON SOLUCIONES

SIEMPRE COLABORADORES: LOS BUENOS COMPAÑEROS DE CAMINO NO SUMAN A NUESTROS PROYECTOS, LOS HACEN CRECER EXPONENCIALMENTE

SIEMPRE COOPERATIVOS: TODOS GANAMOS, TODOS PERDEMOS.

ASUMIMOS UN COMPROMISO DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO, DE CALIDAD DEL TRABAJO, DE ÉTICA PROFESIONAL Y DE IMPLICACIÓN COLECTIVA.

LA ESPECIALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA SON ELEMENTOS DIFERENCIADORES DE NUESTRA PROPUESTA DE SERVICIOS.

LA DIVERSIDAD Y LA INDIVIDUALIDAD QUE SUMA Y APORTA AL EQUIPO ES NUESTRO MAYOR VALOR ACCIONARIAL.

SOMOS PROACTIVOS POR DEFINICIÓN

ABANDERAMOS UNA ACTITUD EMPRENDEDORA Y UNA INQUIETUD PERMANENTE POR ADAPTARSE Y SER SENSIBLE A LOS CAMBIOS

DEFENDEMOS EL VALOR DE LA DIFERENCIACIÓN, SIEMPRE ARTICULADA DESDE LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA

SOMOS RESILIENTES, Y ALIMENTAMOS NUESTRO AFÁN DE EVITAR LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRAS ZONAS DE CONFORT.

3 - PAUTAS DE CONDUCTA:

- CUMPLIMIENTO NORMATIVO y respeto a los valores éticos fundamentales
- TRANSPARENCIA: Clara comunicación de los valores y normas reguladoras de la Firma, publicadas y accesibles a todos
- ENCUESTA DE CALIDAD: Buzón accesible a todos desde la página web que permite hacer llegar las opiniones atinentes a cualquier gestión de la Firma
- ENTORNO AMABLE: se gestiona la organización de la Firma con el objetivo de generar un entorno que optimice las posibilidades de los recursos técnicos y humanos empleados
- CONFIANZA, COMPROMISO, RESPONSABILIDAD Y RECIPROCIDAD rigen de manera especial las relaciones entre los compañeros (también hacia la firma)
- RESPETO Y CONFIANZA a los cauces establecidos para la gestión y resolución de cuestiones

- PROFESIONALIDAD en la gestión de la labor asignada, en el concepto más amplio de la palabra
- DESARROLLO PROFESIONAL, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN, para lo que se desarrolla un PLAN DE CARRERA PERSONALIZADO y una REVISIÓN DE LOS PERFILES profesionales en función de los puestos existentes en cada momento.
- Realización personal integral
- INFORMACIÓN SUFICIENTE, CLARA Y PRECISA A LOS CLIENTES, de manera que se garantice la adecuada comprensión de los productos que se les ofrece o el curso de sus expedientes.
- No se llevarán a cabo PRÁCTICAS QUE VAYAN EN DETRIMENTO DE LA PROFESIÓN ni de la competencia, minusvalorando los conocimientos necesarios, el trabajo que supone y la responsabilidad que conlleva ofrecer un servicio de calidad y con profesionalidad.
- La firma está organizada para favorecer la consecución de los objetivos asociados a cada puesto sin que el desarrollo del trabajo esté necesariamente vinculado a la PRESENCIALIDAD en el puesto.
- Los recursos facilitados por la empresa para desarrollar esta labor serán herramienta de trabajo asignada a un puesto o perfil determinado, NO a una persona concreta
 - En este sentido se requiere una utilización con responsabilidad, entendiéndola su asignación vinculada al desarrollo de la labor a desarrollar en la Firma.
- La CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL es una prioridad, siempre ajustándola a que la calidad en el servicio a nuestros clientes no se vea mermada.
- La RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS es nuestra primera opción a la hora de gestionar un problema; no sólo como procedimiento sino como habilidades a implementar en nuestra dinámica habitual.
- Articulamos nuestra organización de manera que el IMPACTO MEDIOAMBIENTAL de nuestra actividad se minimice al máximo.

4 – SUPERVISIÓN, CORRECCIÓN DE LAS DESVIACIONES Y ACTUALIZACIÓN

- La Comisión de Dirección y Gestión será la encargada de comprobar la correcta alineación de valores y acciones de la Firma, tomando las medias oportunas para reconducir las posibles desviaciones en la organización (Descripción de la misma Procedimiento P02 ISO9001:2008)

ATENCIÓN AL CLIENTE.-

CRITERIOS.-

Los clientes son nuestro principal valor.

No nos interesa cualquier cliente, ni nuestros servicios les sirven por igual a todos los clientes.

Debemos prestigiar nuestro trabajo y dignificar nuestra profesión ante el cliente.

Apostamos firmemente por la excelencia en el servicio.

El cliente nos elige y nosotros respondemos.

Seleccionamos al cliente con nuestras prestaciones y el cliente nos debe exigir en función de nuestro potencial.

Debemos estar a la altura de nuestros clientes, para después exigir que el cliente nos corresponda.

Debemos transmitir y vivir coherentemente nuestro compromiso con el cliente.

Hacemos lo que somos: honestos, formales, rigurosos, cualificados, meticulosos, exigentes, diligentes...

Cada asunto es único, cada cliente es "el cliente".

La imagen debe proyectar nuestros principios y criterios, y por ello debemos cuidar extremadamente el orden, las formas, la comunicación....

Escuchar antes de opinar, atender antes de exponer, revisar detalles antes de analizar...

La información puntual como obsesión: proactividad - el cliente debe recibir información de su expediente antes de pedirla, hay que anticiparse a su demanda o necesidad, y para ello aplicaremos los medios tecnológicos y humanos precisos.

La atención al cliente debe ser reflejo de nuestro estilo y sentido de marca y de firma con unos valores propios y una expresión concreta de ser juristas.

La proactividad y la anticipación como actitud permanente de funcionamiento.

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: MC Fecha: 02/09/2015 Revisión: 02 Pág. 7 de 23
---	---------------------------	---

“Después” no existe, y “luego” puede ser tarde; “antes” es lo ideal y “ahora” es signo de capacidad... todo ello en cuanto a la forma y al tiempo de respuesta.

OBJETIVOS.-

La identificación del cliente con la marca y el estilo.
La identidad de la firma.
Transmitir y ser reflejo de excelencia, calidad, modernidad y compromiso.
Ser acogedores y proactivos, a la par que serios y rigurosos.
Responder con agilidad y seguridad.

METODOLOGÍA Y PROTOCOLOS.-

RECEPCIÓN O ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.-

Administración se encarga de protocolizar la entrega y recepción de todo tipo de documentación. Para ello aplicará el formulario correspondiente que deberá rellenarse delante del cliente y ser firmado por ambas partes. En el referido formulario confeccionado al efecto se especificará el cliente, la documentación objeto de entrega o recepción, y sus características y condición (si es copia u original), la fecha... ***NO SE RECOGERÁ NI SE ENTREGARÁ NINGÚN DOCUMENTO, COPIA O NO, SIN CUMPLIMENTAR Y FIRMAR EL PROTOCOLO.*** Una vez completada esta operación el protocolo se archiva en el expediente y se registra en el programa de gestión una vez escaneado; y al cliente se le entrega copia del formulario que firma.

Toda la documentación importante: sentencias, autos, demandas, contestaciones, informes periciales y escritos notariales... debe ser escaneada y registrada por cada asunto y/o cliente, incluyéndose en nuestro programa de gestión. Esta labor corresponde a Administración en cooperación con el letrado coordinador.

ATENCIÓN - GESTIÓN PRESENCIAL DE CLIENTES.-

PRIMERA CITA.-PRESENTACIÓN.-

El cliente siempre deberá contar con cita previa concertada con antelación. Siempre que se pueda en la concertación de la cita Administración recabará todos los datos posibles sobre el cliente y el asunto (al menos para encuadrar mínimamente el asunto: consulta, contrato, contencioso, problemas

societarios...)). Las preguntas de averiguación deben ser sutiles y justificadas por darles el mejor servicio y poner a su disposición desde el primer momento la atención más especializada. No se trata de que cuenten íntegramente la cuestión, sólo un esbozo. En este caso, se le recibirá por el personal de administración encargado de ello quien una vez registrado los datos del cliente y completado los aspectos que resten para cumplimentar la plantilla de contacto, le hará pasar a la sala de Juntas o al espacio habilitado para este fin en la sede, aplicando toda la cortesía y el tratamiento exigible al caso y a la condición del cliente. Seguidamente dará aviso al letrado responsable o asignado para el asunto quien asumirá la gestión de la primera reunión con el cliente, analizando y recogiendo todas las cuestiones de hecho y de derecho relativas al asunto, y esbozando una primera valoración jurídica del asunto, sin perjuicio de anunciar la derivación a un estudio detallado por el especialista de la firma, con quien ya se seguirán los trabajos y los sucesivos encuentros; siendo este letrado el responsable de dinamizar el asunto y activar los protocolos de información periódica y seguimiento jurídico. En esta primera reunión también se informará al cliente de nuestras condiciones de trabajo: presupuesto previo y calendario de pago, con provisión de fondos inicial en el caso de procedimientos judiciales. Sólo en supuestos muy claros se realizará una estimación directa e inmediata de los honorarios si el cliente lo solicita; la norma será la emisión de un presupuesto detallado con un calendario de pagos.

Se considerará letrado coordinador, aquel que haya captado el cliente, el responsable del departamento o área de especialidad del asunto, o quien por la Dirección se considere el adecuado para ello por las características del asunto o del cliente.

Y será el letrado coordinador que determine el equipo de trabajo para el asunto y quien es el letrado colaborador. También puede darse la circunstancia de que coincidan en la misma persona el letrado coordinador y el letrado colaborador - especialista.

Si llega un cliente nuevo sin cita previa ni preaviso de ninguna clase, Administración asumirá su gestión abriendo rellenando la ficha y el formulario de alta, explicándole nuestras normas de cita para un mejor y más ágil servicio, y sólo en el caso de disposición de un letrado se le atenderá tras hacerle esperar un tiempo prudencial en la sala de espera. También Administración consultará con el letrado disponible para valorar la importancia del asunto y las características del cliente, antes de tomar una decisión sobre el tratamiento de la cita.

Si se trata de un cliente de cartera que acude sin cita previa, se recaban los datos imprescindibles de la cuestión, se le hacen las advertencias sobre funcionamiento y cita previa, y se le pasa a sala de espera, donde aguardará hasta que un letrado disponible pueda atenderle.

CITAS DE SEGUIMIENTO.-

Las siguientes reuniones de trabajo y seguimiento con el cliente vendrán establecidas por el letrado o letrados especialistas que atiendan jurídicamente el expediente, procurando que las mismas respondan a la finalidad de eficacia e información puntual y necesaria al cliente.

En las citas de seguimiento podrá estar o no presente el letrado coordinador en función de las características del caso o del cliente, a valoración y decisión del equipo de letrados.

En todo caso, de las mismas se recogerá la oportuna información en el programa de gestión, donde quedará registrada la reunión, sus contenidos y características, que serán volcados y resumidos por Administración bajo la supervisión del letrado especialista, o por el propio letrado en lo que se refiera a cuestiones técnicas.

La cita se concertará por Administración a instancia de los letrados y en función de la agenda de estos llamando a los clientes con al menos dos días de antelación siempre que las circunstancias lo permitan.

Todas las citas y su duración y contenidos resumidos deben resultar registradas en el programa de gestión.

-SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL.-

TELEFÓNICA.- Será preferentemente Administración a instancia de los letrados quien informe al cliente de gestiones puntuales o de trámite que interese trasladar de forma inmediata, así como de cualquier novedad sin contenido técnico que recaiga en su expediente. El canal de información será del letrado a Administración y de Administración al cliente, salvo que por las características del cliente o del asunto sea conveniente el contacto directo con el letrado, en cuyo caso la llamada será concertada y contactada por Administración quien después la pasará al letrado competente, informando al cliente de la condición y datos del letrado con el que va a hablar. Deben ser llamadas, claras, concisas e imprescindibles. Todo el sistema de gestión telefónica se registrará por los criterios de: EFICACIA, PROACTIVIDAD Y MIGRACIÓN (sólo llegan a los letrados aquellas llamadas que sean imprescindibles por las características del cliente o del asunto).

El filtro y la selección de llamadas va a venir sustentado en los canales de información desarrollados: acceso a expedientes vía web y los informes

periódicos, esto es, en la proactividad: llamamos para evitar que nos llamen, quien sabemos que puede, debe o tiene que llamarnos.

Los letrados no atenderán directamente ninguna llamada que tenga que ver con ofertas comerciales: editoriales, bases de datos, mobiliario,... La atención correcta de estas cuestiones corresponde a la responsable de compras del Área de Administración, quien analizará las ofertas y en caso de considerarlas interesantes la someterá al equipo directivo, que podrá dar instrucciones para una posterior reunión informativa más completa si el producto resulta especialmente valorado.

INFORMES O INFORMACIONES PERIÓDICAS POR ESCRITO.-

Se utilizará el correo electrónico como medio preferente.

Se emitirán informes escritos de periodicidad quincenal o mensual según las características del cliente y del asunto o asuntos. El informe contendrá la descripción básica del asunto/s y las últimas novedades o avances. Lo realizará Administración bajo la supervisión letrada correspondiente.

Estos informes se emitirán para los clientes de cartera, y para aquellos que lo soliciten, y siempre y cuando no sean sustituibles en cuanto a su funcionalidad por el sistema de información vía web.

Consentimiento Informado: Por otra parte, siempre que existan dudas de viabilidad, se trate de un asunto complejo en cuanto a las cuestiones de hecho o de derecho que le son propias, y/o las características del cliente lo aconsejen; se emitirá un informe jurídico previo al inicio de las actuaciones judiciales con todas las advertencias legales precisas, y las distintas opciones y riesgos relativos a la resolución final del procedimiento. El referido informe se notificará de forma fehaciente y formal al cliente, quien deberá ratificar o mantener el encargo profesional realizado a partir del mismo.

- ATENCIÓN - GESTIÓN TECNOLÓGICA DE CLIENTES.-

A)VÍA WEB.-

Uno de nuestros elementos diferenciales es la implantación de un avanzado sistema de gestión del proceso de información, que se concreta en nuestro *Despacho on-line*, que presenta las siguientes características:

- 1º.- los diversos expedientes del cliente son accesibles, mediante los correspondientes sistemas de seguridad y autorización, por cuantas personas nos solicite el cliente y

mediante sus cuentas de usuario y contraseña, a través de un navegador *web* 24 horas al día y 365 días al año. Cuando el usuario quiere saber cómo se encuentra un asunto, accede y lo consulta, con independencia del día, la hora o la disponibilidad o no en ese momento del Letrado que lleva su defensa, visualizando directamente en su ordenador toda su evolución.

- 2º.- el cliente accede a cada movimiento del expediente, actualizado en el día en que se produce, debidamente reflejado e informado por nuestros Letrados, además de al instrumento concreto en que se refleje -escrito de demanda, resoluciones de los Juzgados, etc.- en formato *pdf*. No sólo se anotan en el expediente las incidencias documentales, sino también cualesquiera otras que se producen y pueden tener interés, por ejemplo, una conversación entre Letrados para alcanzar un posible acuerdo de pago o una gestión extraprocesal de investigación del patrimonio del demandado.
- 3º.- el cliente puede solicitar que para determinados o para todos los expedientes se informe automáticamente por correo electrónico a uno o varios usuarios de la incidencia que se produzca, siempre en el mismo día en que tiene lugar.
- 4º.- el cliente puede definir en qué expedientes y a qué destinatarios desea que el sistema de gestión remita automáticamente faxes con los documentos en que se desglose el expediente (demandas, sentencias, autos, providencias, etc.), que serán enviados, insistimos en que automáticamente, en la misma tarde en que se produzca su recepción por el Despacho.
- 5º.- el cliente establece con qué periodicidad quiere recibir, aparte del acceso permanente antes definido, informes de los asuntos -diarios, semanales, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales-, así como la *profundidad* que desea que contengan dichos informes -estado, incidencias, avisos, comentario general de los Letrados o puntual de cada movimiento, etc.-. Estos informes son elaborados automáticamente por el sistema con la información que suministran los Letrados y el personal administrativo y remitidos por correo electrónico o postal a los usuarios que defina el cliente, según sus necesidades.
- 6º.- la seguridad de todo el sistema está permanentemente auditada por una autoridad externa, que da garantía de su integridad y carácter reservado. Precisamente en garantía de seguridad, toda la infraestructura y el software que se utiliza

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: MC Fecha: 02/09/2015 Revisión: 02 Pág. 12 de 23
---	---------------------------	--

es propietario de la Firma y se encuentra bajo su permanente control físico y lógico, sin que intervengan terceros que pudieran beneficiarse de un acceso no autorizado.

B) VIDEOCONFERENCIA.-

- Otro de nuestros elementos diferenciadores y de innovación tecnológica se concreta en la disposición en cada una de nuestras sedes de un sistema de videoconferencia en las salas de juntas o de atención al cliente, a través del sistema SKIPE u otro análogo, disponiendo del monitor y del equipo apropiado, para que el especialista requerido o el letrado coordinador, puedan presenciar, participar y actuar en reuniones internas de trabajo y en reuniones con clientes y ante asuntos que lo requieran.
- Además, este sistema se instalaría en las oficinas de aquellos "grandes clientes" que lo solicitaran previa presentación del servicio por parte de la firma, permitiendo consultas e intervenciones letradas especializadas a instancia del interesado previa concertación o preaviso, cuyo plazo dependerá de las características de la actuación que sea necesaria.
- El servicio de mantenimiento e instalación se externalizará hasta que el personal de la firma pueda asumir esas funciones. La gestión (citas para videoconferencia y características), contratación y presentación del servicio, corresponderá al personal de la firma habilitado para ello en los mismos términos, requisitos, condiciones y criterios que los fijados para la atención al cliente.

ORGANIZACIÓN INTERNA.-

- CRITERIOS.-

- Nos importan las personas.
- Nos preocupa la implicación y el compromiso de cada uno de los miembros y empleados de la firma.
- Todos somos importantes.
- Valorar y distinguir las funciones, las competencias, los roles y las capacidades.

- Diálogo y cercanía.
- Jerarquías flexibles y justificadas.
- Formación y crecimiento permanente.
- Inquietud e inconformismo.
- No se gana a costa de nadie: si la empresa gana, crece y progresa; todos ganamos en la medida en que aportemos y participemos de ese crecimiento.
- Eficacia y rentabilidad de funcionamiento a partir de unos mínimos de flexibilidad personal.
- Estructura dinámica y humanizada.
- Flexibilidad organizativa a partir de unos mínimos establecidos y consensuados.
- Responsabilidad corporativa y social.
- Cooperación e interacción entre los especialistas y miembros de la firma.
- Todos debemos aportar lo que somos y todas las opiniones cuentan.
- Reconocer los méritos.
- Distribución en áreas de especialidad: ÁREA MERCANTIL; ÁREA CIVIL; ÁREA PENAL; ÁREA ADMINISTRATIVA - URBANÍSTICA; ÁREA FISCAL; ÁREA LABORAL Y ÁREA FORMACIÓN.
- El trabajo en equipo y coordinado como estilo permanente.
- Nos importa configurar un equipo multidisciplinar que sea número 1, más allá de que individualmente seamos números 1 en lo que hacemos.
- Las referencias personales como baremo de peso en los criterios de selección.
- Asumir como propio el proyecto empresarial y sentirse responsables de su evolución.
- La eficacia no se mide en horas de dedicación o de permanencia en las oficinas, sino en los tiempos, la calidad y la forma de las respuestas.
- Preocupación y sensibilidad máxima para la conciliación de la vida laboral y familiar.

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: MC Fecha: 02/09/2015 Revisión: 02 Pág. 14 de 23
---	---------------------------	--

- OBJETIVOS.-

- Configurar una estructura de especialistas complementarios de alto nivel.
- Optimización de costes y atención diligente con aplicación de las tecnologías más avanzadas.
- Implantar un sistema de información automático, ágil y personalizado.
- Fomentar el trabajo en equipo y la implicación personal de cada miembro en el crecimiento y desarrollo de la firma.
- Establecer procedimientos internos de formación continua por áreas y general.
- Fomentar la identidad de la firma y la identificación de los miembros con sus valores y su funcionamiento.
- Aplicar una política retributiva justa y proporcionada, que reconozca el mérito e incentive la aportación y el desempeño extraordinario.

- METODOLOGÍA Y PROTOCOLOS.-

- PUESTOS Y FUNCIONES - ORGANIGRAMA COMPETENCIAL BÁSICO.-

- Equipo de Dirección General: integrado por los socios y que tendrá la decisión final sobre las cuestiones organizativas, funcionales y económicas de trascendencia para la firma.
- Letrados coordinadores: especialistas y directores o dinamizadores de cada área.
- Letrados colaboradores: junior o senior, especialistas con funciones exclusivas de gestión jurídica.
- Personal de Administración: plataforma básica para desarrollar todas las tareas de gestión, comunicación externa e información al cliente, con aplicación de los programas y avances tecnológicos propios de la firma. Se trata de un perfil con cierta cualificación y un mínimo de predisposición a las tareas con contenidos jurídicos. Lo ideal es un diplomado o licenciado en derecho sin vocación de ejercicio profesional, complementado con otros empleados con conocimientos

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: MC Fecha: 02/09/2015 Revisión: 02 Pág. 15 de 23
---	---------------------------	--

contables y administrativos con margen de aprendizaje y crecimiento.

– **HORARIOS.-**

- El letrado coordinador o responsable de la sede orientará la disposición horaria.
- Se establece un horario de mínimos.
- Se distribuirán en un mínimo de ocho horas diarias con posibilidad de horario intensivo los viernes.
- En todo caso, se distinguirá entre horario de oficina y horario de atención al público.
- La idiosincrasia de las poblaciones donde se ubiquen las sedes condicionarán la determinación final del horario.
- Orientativamente se propone como horario de trabajo:
 - Horario de Mañana: de 9 a 15 horas
 - Horario de tarde: de 16 a 19:30 horas
 - Viernes: de 8:00 a 15:00.
 - A partir del 20 de junio y hasta aproximadamente mediados de Septiembre: de 8 a 15 horas
- En caso de demora o dilación en la atención de alguna cita, Administración se organizará para que además de los letrados que intervengan en la atención al cliente, haya personal en la sede.
- De los horarios y sus modificaciones se informará puntualmente a los clientes.
- Las estancias y gestiones en las oficinas y despachos fuera de esos horarios no tendrán especial consideración y serán siempre a criterio y bajo la responsabilidad particular del profesional.

REUNIONES DE ORGANIZACIÓN Y REVISIÓN.-

Se programarán reuniones quincenales de revisión y organización general a la que habrán de asistir todos los letrados y el personal de cada sede.

De cada reunión se levantará un acta describiendo los contenidos que será el punto de partida de cada nueva reunión.

No tendrán una duración superior a una hora y media, y siempre habrá alguien de Administración y un letrado disponibles para cualquier contingencia en la oficina.

La reunión se distribuirá en:

Cuestiones Generales: materiales, organización, horarios, incidencias, ofertas, funcionamiento, agendas, sugerencias...

Información y Análisis de Altas y bajas de Expedientes.

Economía.

Análisis de asuntos y expedientes concretos: este es el momento para que los letrados compartan las vicisitudes jurídicas de los expedientes que coordinan y atienden, y se busquen nuevas vías o posibilidades, o se aclaren dificultades, se tomen decisiones de viabilidad y orientación técnica.

Gestión de Personal: permanecerán sólo los letrados coordinadores y se analizará el rendimiento, los tiempos de respuesta, incidencias organizativas y opciones de mejora.

Concertadamente estas reuniones se pueden hacer Inter.-sedes mediante videoconferencia.

De todas formas una vez al trimestre se efectuará una reunión de todos los letrados de todas las sedes con un orden del día prefijados.

Y una vez al año se organizará y programará una/s jornada/s de todos los miembros y trabajadores de la firma, que incluirá reuniones de trabajo y actos de convivencia.

SELECCIÓN DE PERSONAL.-

La Comisión de Recursos Humanos se encargará de la planificación y dirección de la política de recursos humanos.

Primarán las referencias personales, se valorará el compromiso, y la motivación, y las condiciones y circunstancias personales de los candidatos.

Se realizarán entrevistas personalizadas y se convocarán los procesos de selección a demanda de los responsables de los departamentos y con el visto bueno de la Comisión Económica.

Se ofrecerá siempre un plan de carrera personalizado.

GESTIÓN - RELACIÓN CON OTROS PROFESIONALES O COLABORADORES.-

Criterios de respeto, cortesía, calidad, consideración, reconocimiento y valoración; pero también de máxima exigencia y rigor, diligencia, eficacia y practicidad; y apreciando la aplicación de las nuevas tecnologías al desarrollo de los servicios.

Se presentarán a los clientes como profesionales colaboradores de nuestra firma pero independientes a efectos organizativos, funcionales y económicos.

PROCURADORES.-

Comunicación constante.

Instrucciones y respuestas por escrito.

Reiteración de escritos ante retrasos en tramitaciones judiciales.

Envíos de documentación judicial por correo certificado o mensajería.

Constancia de cualquier comunicación o contacto.

Preferencia en el uso del correo electrónico.

Revisión quincenal de expedientes, valoración trimestral del desempeño y respuesta de cada procurador.

No asumimos la gestión de sus cobros.

Siempre trabajamos con procurador en los expedientes judiciales.

PERITOS.-

Encargo y aceptación por escrito.

Presupuesto previo.

Previsión de un plazo para respuesta.

Exigencia de diligencia.

Participación en reuniones con el cliente para la exposición del asunto, siempre en presencia de algún letrado de la firma.

Valoración y revisión periódica del desempeño.

LETRADOS.-

Cumplimiento riguroso de las normas de deontología profesional y de cortesía personal.

Se devolverán las llamadas y se responderán los correos en el menor tiempo posible.

Se aclarará siempre quien es el letrado especialista y la firma jurídica a la que se representa.

Siempre abiertos a la negociación, a la conciliación y al acuerdo en términos y plazos razonables.

No se admitirán acuerdos a menos de una quince días de una subasta o de la ejecución de un embargo, salvo que el mismo implique el pago total e inmediato de lo reclamado más las costas.

En caso de acuerdo viable se podrán reducir nuestros honorarios hasta un 20% para facilitar la solución.

TESTIGOS (de parte).-

Se les citará con antelación y se contactará directa o indirectamente con ellos para explicarles las circunstancias de su intervención en el procedimiento.

OTROS.-

El contacto o relación con cualquier profesional, empleado o representante de una empresa requerirá recabar previamente el nombre y datos de contacto de la persona en cuestión, y se aplicará el protocolo correspondiente en caso de entrega o recepción de documentación.

GESTIÓN DE ASUNTOS - TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES.- ALTA, ACTUALIZACIÓN Y BAJAS.

El letrado coordinador ordenará la apertura de un expediente y facilitará los datos para su pertinente alta, esto es: cliente, localización, contacto, especialidad jurídica, asunto, procurador (si lo hubiere...)... y se responsabilizará de informar a Administración o al personal técnico de las actualizaciones procedimentales y de índole jurídica que se vayan produciendo para su incorporación al programa de gestión y al expediente, supervisando este proceso en coordinación con Administración y el letrado/s colaborador/es.

El expediente se abrirá en una carpeta extensible y en el color habilitado para ello según la rama jurídica a la que corresponda: rojo-penal; azul-administrativo; verde-civil; gris-mercantil; marrón-laboral y varios. Se le asignará una referencia que será reflejo del número de expediente, del año, y de la especialidad jurídica que

corresponda. Estos datos se consignarán en una etiqueta extraíble. Finalizado el expediente se extraerá la documentación, se trasladará y archivará en un AZ con anillas, volviendo a reutilizarse la carpeta.

Administración se encargará de que los datos, novedades y actuaciones acaecidas en un expediente estén volcadas en el programa de gestión en un plazo no superior a 24h. desde su conocimiento; así como de activar los sistemas de alerta e información vía web al cliente.

Una vez concluido el expediente en lo que a su seguimiento jurídico se refiere se comunicará a Administración y al letrado responsable. Desde ese momento el expediente pasa a "Pendiente de cobro". Así, el letrado coordinador confeccionará la pertinente minuta de honorarios que comunicará al departamento contable para que se inicie el procedimiento de gestión de cobro.

Una vez cobrado el asunto, el departamento de contabilidad informará a Administración y al equipo de letrados, pasando el expediente a Cerrado y Archivado en Históricos, tanto en el archivo físico como en el informático.

PROTOCOLO DE PRESENTACIÓN DE ESCRITOS Y DE COMUNICACIÓN EXTERNA.

Las cartas, comunicaciones, faxes y burofaxes con clientes, profesionales y terceros en general se presentarán en papel con membrete y logotipo de la firma la primera hoja, y en marca de agua el logotipo la segunda y siguientes páginas. Los sobres en su caso, también serán los propios de la firma con su imagen ya impresa.

Las demandas y escritos judiciales se presentarán en papel especial de la firma y con la imagen en marca de agua.

Se unificará el tipo de letra de presentación:

Escritos judiciales:.....

Cartas y comunicaciones:

Las cartas se remitirán certificadas con acuse de recibo, salvo los mailing comerciales. Las demandas o contestaciones judiciales y escritos judiciales que no sean de trámite se remitirán por mensajería.

Los correos electrónicos relativos a un expediente no se imprimirán y archivarán en el expediente correspondiente que tenemos en eplan

GESTIÓN DE COBRO de HONORARIOS.-

Emitida la minuta y remitida la misma al cliente se guardará una copia en el expediente que pasará a "Pendiente de Cobro", y se activará en el programa de gestión una alerta de aviso a 20 días.

Llegado el término indicado y al activarse la alarma se remitirá una notificación amistosa al cliente recordándole el pago para que proceda al mismo a la mayor brevedad posible, de nuevo se registrará la comunicación en archivo documental y en el programa de gestión, disponiendo una nueva alerta para aviso a los 10 días.

Cumplidos los mismos se telefonará al cliente o se remitirá e-mail para volver a insistir y solventar cualquier incidencia.

Se activa nueva alerta a partir de la llamada telefónica para aviso en 15 días, y al cumplirse estos se remitirá un requerimiento fehaciente, adjuntando copia de la factura en forma, al cliente instando el pago en el plazo máximo de 5 días con las advertencias legales oportunas, con archivo, registro y alerta de aviso...

Transcurrido este último plazo se iniciará el procedimiento de Jura de cuentas o monitorio según lo recomiende el caso, pasando a tramitación judicial y recibiendo el tratamiento de un nuevo expediente.

COMISIONES ORGANIZATIVAS Y DE GESTIÓN INTERNA.-

ASPECTOS GENERALES:

Se configurarán comisiones generales o principales para toda la firma que irán subdividiéndose por sedes cuando el desarrollo y la evolución de la firma lo hagan aconsejable, a criterio de cada comisión principal.

Cada comisión elaborará sus normas de funcionamiento a partir de los mínimos determinados en estos principios generales, siendo imprescindible una reunión semestral previa convocatoria con orden del día orientativo, emitir un informe semestral, y levantar acta de cada reunión ordinaria o extraordinaria.

Las reuniones extraordinarias podrán efectuarse por videoconferencia.

Cada comisión determinará y diseñará sus protocolos internos y completará en función de su competencia los protocolos y principios generales.

PROMOCIÓN. - COMISIÓN DE DINAMIZACIÓN Y SEGUIMIENTO.-

Se organizará una comisión permanente dedicada a articular los mecanismos de promoción y difusión de actividad y servicios de la firma, encargándose de poner en marcha las comunicaciones comerciales periódicas, informar a los clientes de las novedades organizativas, funcionales y mejora de prestaciones de la firma; y proponiendo las medidas necesarias para potenciar la proyección de la imagen de la firma.

También asumirá la gestión y coordinación de las visitas comerciales para presentación de la firma a nuevos clientes y de promover el sistema de incentivos adecuado para motivar la aportación de clientes a la firma.

Igualmente, organizará los actos sociales de apertura y clausura del año judicial correspondiente a las sedes.

La comisión estará integrada por dos o más letrados y personal de Administración, y se articularán procedimientos de coordinación entre las comisiones de las distintas sedes, cuando se configuren éstas. Inicialmente se creará una sola comisión general de promoción que irá disponiendo lo preciso en función del desarrollo de la firma.

Anualmente se determinará un presupuesto mínimo para estas tareas previa presentación de un plan estratégico por la comisión.

COMISIÓN ECONÓMICA.-

Se dispondrá una comisión económica general de la firma que asumirá las funciones presupuestarias, la gestión financiera, la revisión contable, el seguimiento y la supervisión fiscal y tributaria de la firma.

Se encargará de elaborar los presupuestos, de negociar la financiación externa que se estime precisa, y valorar y dinamizar los protocolos de funcionamiento económicos de la firma.

También será responsable de determinar la política retributiva, salarial y de incentivos de la firma.

Gestionará y visará las inversiones de la firma y aquellos gastos que no correspondan o se refieran al consumo ordinario y a la actividad cotidiana.

Negociará globalmente los productos financieros que la firma precise.

Recabará informes y datos de las distintas áreas y departamentos, emitiendo un informe semestral que contemple la rentabilidad y valore la viabilidad económica de forma particularizada y por áreas.

COMISIÓN DE RECURSOS HUMANOS.-

Asumirá todas las funciones relativas a la gestión y planificación de la política de recursos humanos de la firma.

Así, se encargará: de elaborar planes de formación y de carrera, describir perfiles, seleccionar, proponer políticas de retribución e incentivos, revisar organigramas y funciones, atender demandas e incidencias de los miembros y empleados de la firma, hacer seguimiento y valoración del desempeño, emitir informe anual...

COMISIÓN JURÍDICA.-

Será la encargada de analizar el tratamiento jurídico y la respuesta jurídica de los expedientes, de analizar los casos de especial importancia y complejidad, y de proponer la formación jurídica precisa por áreas o departamentos.

Se reunirá formalmente una vez al trimestre, sin perjuicio de reuniones urgidas por circunstancias o casos especiales que requieran una decisión u orientación jurídica cualificada. En este último caso se reunirá a instancia del responsable de una sede o del letrado de un asunto.

Tendrá una configuración multidisciplinar concurriendo especialistas de distintas ramas.

ESTÁNDARES MINIMOS DE RESPUESTA Y ACTUACIÓN JURÍDICA.-

Se trata de establecer unos mínimos de eficacia flexibles y razonables, y que en todo caso serán revisables y adaptables por la comisión correspondiente en función de circunstancias o casos especiales, que tendrán un carácter eminentemente referencial.

Cada departamento completará estos estándares con mayor detalle.

Se trata de determinar un tiempo de respuesta y reacción proporcionado al servicios encomendado:

Redacción, revisión de Contratos: media jornada.

Demandas y Contestaciones: cinco días hábiles para primer borrador, quince días para textos definitivos, para someterlos a posible revisión final por parte de la comisión competente.

Informes y dictámenes: dos días máximo.

Recursos: cinco días para primer borrador, diez días para someterlo a Comisión o responsable de departamento.

Resolución de consultas: en el acto, o en el plazo máximo de 24 h. por la complejidad y el volumen de documentación a revisar.

GESTIÓN DE INCIDENCIAS.-

Entendiéndose por incidencias posibles quejas de clientes, errores profesionales, disfunciones internas, conflictos externos o diferencias con terceros...

A) CANALES DE PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS/SUGERENCIAS:

Existe un apartado SUGERENCIAS/QUEJAS de atención al cliente, proveedor, usuario, etc para que puedan hacer llegar a la Firma su necesidad concreta y poder solventarlo a la mayor brevedad posible, a través del cual se envía un correo

electrónico que le llega directamente al responsable del Departamento de Atención al Cliente/Usuario/Proveedor...

Una vez recibidos los mismos se gestionaran y tramitarán de la siguiente manera:

- Leer o escuchar detenida y serenamente el planteamiento de la situación con formalidad activa y constructiva.
- Sugerir la formalización del conflicto por escrito, para aquellos casos en los que se hagan presencialmente o de forma verbal, para someterlo a la Dirección o la Comisión competente.
- Ofrecer una respuesta conciliadora y responsable, pero firme y justificada.
- Recabar todos los informes, documentos, datos y opiniones precisas; antes de adoptar una postura o decidir la respuesta.
- El sujeto descontento debe saber que tiene derecho a formular su queja, a ser escuchado y respondido razonablemente; y que existen los medios, procedimientos y el área encargada de ello.
- Según la enjundia de la situación planteada, la trascendencia del caso, y las características del cliente, se podrá disponer una reunión con la Dirección para que sea ésta la que exponga la postura de la firma.

B) FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN:

Una vez recabada toda la información descrita con anterioridad, se reúne la Comisión de Dirección (Socio/gerente - Responsable Organización Interna - Responsable de atención al cliente/usuario/proveedor...) valoran la documentación para poder establecer una solución conciliadora con el presentante de la queja/sugerencia/denuncia planteada. Se realiza un informe por parte del Responsable del departamento de atención al cliente/proveedor/usuario... que es el que se traslada para informar a los diferentes departamentos de la Firma, enviando el mismo por correo electrónico interno para dejar constancia de los trámites llevados a cabo.

Posteriormente, se citará a la persona o usuarios que nos han planteado las incidencias para entregarle el informe personalmente si no tiene inconvenientes para poder explicarles lo descrito en el mismo. En el caso de no poder concertar entrevista presencial se enviará por correo electrónico y a través de correo certificado para asegurarnos la recepción o no del mismo y poder cerrar la incidencia correctamente.