



Cómo brindar servicios jurídicos de forma remota: una guía sobre el uso de tecnologías y buenas prácticas



New Perimeter
OUR GLOBAL PRO BONO INITIATIVE

OPEN SOCIETY
JUSTICE INITIATIVE



Agradecimientos

Este informe es un esfuerzo conjunto entre la Iniciativa Pro-Justicia de la Open Society; la Red de Empoderamiento Jurídico, una red global convocada por Namati; y New Perimeter, la filial sin fines de lucro de DLA Piper centrada en el trabajo pro bono a nivel global. Se realizó la investigación y la redacción entre julio y diciembre de 2020.

Los investigadores/autores principales son:

Andrew Valentine y Sara Andrews (directores de proyectos de New Perimeter/DLA Piper), Jean Gabat, Isabelle Gierden, Joanna Haigh, Kristen Micek, Jessica Schmidt, Eric Skeffington y Yana Zubareva (New Perimeter/DLA Piper), con contribuciones de Lisa Dewey, directora de New Perimeter.

Los editores encargados son Matthew Burnett (Iniciativa Pro-Justicia de la Open Society) y Marlon Manuel (Red de Empoderamiento Jurídico).

Agradecemos los comentarios de los siguientes revisores: Salena Copeland (Asociación de Ayuda Legal de California), Meryl Friedman (One Justice), Maha Jweid (experta de Acceso a la Justicia), Liz Keith (Pro Bono Net), Dra. Annette Mbogoh (Kituo Cha Sheria), Zach Newman (Asociación de Ayuda Legal de California), Melissa Picciola (Legal Aid Chicago), Yevgen Poltenko (Red de Desarrollo Legal) y Michael Tominna (DLA Piper).

También agradecemos a las siguientes personas por proporcionarnos información sobre antecedentes de estudios de casos regionales: Maria Ilsea W. Salvador (Centro de Derechos Humanos de Ateneo); Manolo Morales (ECOLEX); Dra. Annette Mbogoh, Valarie Ang'awa, John Mwariri, Martha Ogutu (Kituo Cha Sheria); Beejay Elefante, Erik Hope (Kids in Need of Defense); y Yevgen Poltenko (Red de Desarrollo Legal).



Índice

Agradecimientos	2
Introducción	4
Tecnologías disponibles para el trabajo remoto	5
A. Reuniones en línea	5
1. Plataformas para reuniones en línea	6
2. Mejores prácticas para las reuniones en línea	11
B. Métodos alternativos de comunicación con empleados y clientes	16
1. Teléfonos móviles	16
2. Líneas de audioconferencia	16
3. SMS/mensajería de texto y mensajería instantánea	17
4. Mejores prácticas para sms y mensajería de texto	19
Líneas directas	21
A. Ejemplos y modelos de servicio	21
B. Mejores prácticas generales para la operación de líneas directas	22
C. Herramientas tecnológicas	24
Talleres y clínicas en línea	25
A. Talleres y seminarios web “Conozca sus Derechos”	25
B. Clínicas virtuales en línea	28
Confidencialidad y manejo adecuado de documentos	31
A. Confidencialidad	31
B. Firma de documentos legales en línea	33
Tecnologías disponibles para gestionar casos: servicios de suscripción	34
A. Plataformas de gestión de casos en la nube	34
B. Plataformas de gestión y transferencia de documentos	38
Acceso remoto a tribunales y organismos gubernamentales	40
Glosario	42
Recursos adicionales	44
Casos prácticos	
Centro de Derechos Humanos de Ateneo – Asesoramiento Legal en Línea	13
Kituo Cha Sheria – M-HAKI	20
ECOLEX – Línea Verde	26
Red de Desarrollo Legal	30
Kids in Need of Defense (KIND)	35

Introducción

Los proveedores de servicios jurídicos (Legal Services Providers, LSP) a menudo se enfrentan a desafíos a la hora de brindar servicios jurídicos a sus clientes de forma eficaz y eficiente. Incluso antes de la pandemia de COVID-19, existían condiciones que hacían que proporcionar servicios de forma remota fuera una alternativa deseable en comparación con las reuniones presenciales. Los horarios de trabajo, las responsabilidades de provisión de cuidado y las barreras para el acceso al transporte pueden dificultar o imposibilitar las reuniones presenciales. A veces, la naturaleza de la reunión simplemente no requiere un encuentro en persona.

La pandemia de COVID-19 nos ha obligado a todos a enfrentarnos a la realidad de que proporcionar servicios jurídicos de forma remota no solo es necesario para satisfacer las necesidades de los clientes, sino que también es lo mejor para la salud pública y para reducir el riesgo de infección. En estos momentos, reunirse con un cliente en persona a menudo es imposible. Sin embargo, incluso cuando es posible, ¿es sensato? Las reuniones en persona pueden no solo amenazar la salud del cliente y del personal de servicios jurídicos, sino también la de sus familias y comunidades.

El propósito de esta guía es destacar algunas de las formas de proporcionar servicios jurídicos de forma remota. La tecnología ha evolucionado para permitir “reuniones” remotas. Las videoconferencias, hasta hace poco solo disponibles para grandes corporaciones, están ahora disponibles de forma habitual para cualquier persona con acceso a una computadora o teléfono móvil a través de Zoom, Microsoft Teams, GoToMeeting y otras plataformas accesibles.

Esta guía presentará muchas de esas plataformas, así como buenas prácticas para usarlas. Está pensada para servir como un recurso práctico para los LSP de todo el mundo; especialmente, para aquellos que operan en áreas rurales.

Proporcionar servicios jurídicos de forma remota presenta nuevos desafíos. Las redes de wifi públicas generan preocupaciones de confidencialidad y privacidad, al igual que la transferencia de información a través de Internet o por mensajería instantánea. También puede ser difícil

obtener firmas en documentos legales cuando las reuniones con clientes solo se realizan de forma remota. Esta guía también abordará esos problemas.

Además de los problemas de salud asociados con la COVID-19, la pandemia ha creado una mayor necesidad de servicios legales en áreas como violencia doméstica, vivienda y desalojos, beneficios públicos, y problemas relacionados con el empleo. Ahora, más que nunca, la necesidad de servicios jurídicos remotos es fundamental.

La pandemia acabará por llegar a su fin. Sin embargo, el desafío de proporcionar servicios jurídicos eficaces y eficientes siempre está presente. Esta guía tiene como objetivo ayudar a transitar la pandemia actual y proporcionar un marco para los servicios jurídicos remotos en el futuro. Por último, esta guía no aborda específicamente los problemas relacionados con el trabajo con clientes detenidos y, por lo tanto, se centra principalmente en los LSP que trabajan en asuntos civiles.



Tecnologías disponibles para el trabajo remoto

Aunque para muchas organizaciones y empresas es imposible reunirse presencialmente debido a la pandemia actual de COVID-19, existen muchas tecnologías que se pueden utilizar para celebrar reuniones de forma socialmente distante y a la vez personal. También hay numerosas tecnologías disponibles para comunicarse con los clientes. Esta sección tiene como objetivo presentar una visión general de algunas de esas tecnologías, identificar los posibles desafíos asociados con ellas y brindar ejemplos de buenas prácticas.

Descargo de responsabilidad: *No respaldamos específicamente ninguna de las plataformas mencionadas en esta guía. No podemos recomendar productos de software ni garantizar que cualquier producto aquí mencionado esté disponible en un país determinado o que cumple con las leyes de confidencialidad de ese país. Además, las empresas mencionadas no son patrocinadoras de esta guía y no la han aprobado. La tecnología que se analiza en esta guía tiene como objetivo ofrecer una descripción general a grandes rasgos. Cualquier organización que pretenda utilizar alguna de las tecnologías identificadas deberá realizar su propia investigación y llegar a una determinación independiente de que la tecnología seleccionada satisface sus necesidades y responde a sus preocupaciones de seguridad.*

A. Reuniones en línea

Incluso antes de la pandemia, las videoconferencias en línea se estaban volviendo más populares como herramienta para comunicarse internamente (dentro de una organización) y con los clientes (fuera de la organización). Mientras la pandemia persiste y muchos LSP continúan trabajando desde sus casas, las plataformas de videoconferencia se han convertido en herramientas de comunicación fundamentales. Cuando es imposible reunirse en persona, las videoconferencias pueden ayudar a las organizaciones a facilitar la colaboración y reducir la sensación de aislamiento entre los clientes y el personal.

Dado que las videoconferencias permiten a los participantes verse entre ellos, permiten que las personas se conecten de formas que las conferencias telefónicas y el correo electrónico no permiten. Las reuniones en línea también permiten ver y compartir documentos a través del uso compartido de pantalla y generalmente incluyen una función de chat.

Aunque las plataformas de reuniones y videoconferencias en línea se han vuelto más populares y fáciles de usar en los últimos años, las reuniones digitales pueden presentar desafíos o hacerse imposibles en ubicaciones más remotas. Debido a la tecnología y a los requisitos mínimos de ancho de banda, estas plataformas pueden no estar disponibles o no funcionar de manera confiable en áreas con bajo ancho de banda, para personas que comparten una conexión a Internet con muchas otras personas o para personas que poseen teléfonos con funciones de menor Costoo en lugar de teléfonos inteligentes o computadoras. Los LSP también deben conocer y considerar las capacidades técnicas de sus clientes y socios para utilizar plataformas en línea. No se debe asumir que todos los participantes podrán utilizar todas las plataformas. Los LSP deberán reevaluar constantemente si es factible que sus empleados y equipos utilicen reuniones en línea, y también si esto es posible para sus clientes.

En esta sección, primero analizamos diferentes plataformas que se pueden utilizar para reuniones en línea, lo que incluye una descripción de cada plataforma y los Costoos asociados. Luego resumimos las mejores prácticas para llevar a cabo y coordinar reuniones en línea.

Nota: *Los Costoos incluidos en esta guía están pensados como punto de referencia al comparar opciones. Todos los Costoos se basan en los precios actuales públicos indicados en el momento de la publicación en dólares estadounidenses y están sujetos a cambios. En algunos casos, las opciones gratuitas o de Costoo reducido pueden estar disponibles para organizaciones sin fines de lucro.*

Reunirse con un cliente en persona es ahora a menudo imposible. Sin embargo, incluso cuando es posible, ¿es sensato? Las reuniones en persona pueden no solo amenazar la salud del cliente y del personal de servicios jurídicos, sino también la de sus familias y comunidades.

1. PLATAFORMAS PARA REUNIONES EN LÍNEA

Zoom

(<https://zoom.us/>)

Descripción

Zoom es una plataforma en la nube que ofrece conferencias de video o audio, y uso compartido de contenido. Los participantes pueden unirse a conferencias a través del escritorio de sus computadoras, desde sus dispositivos móviles o por teléfono. Durante las videoconferencias, uno o más usuarios pueden compartir sus pantallas. Los participantes también pueden utilizar una función de chat durante las reuniones. También hay salas de descanso (disponibles con planes de pago) para que una reunión más grande se pueda dividir en sesiones más pequeñas para realizar debates. Zoom ofrece funciones de accesibilidad, como tamaño de fuente personalizable, subtítulos, navegación mediante teclado, compatibilidad con lectores de pantalla, y la opción de destacar o fijar varios videos. Zoom también proporciona cifrado de extremo a extremo y controles de reunión, como una "sala de espera", por lo que los participantes pueden unirse solo cuando el organizador los acepta, para mayor seguridad.

Costo

Hay varios planes disponibles con diferentes precios. Aquí se incluyen algunas de las diferencias clave. El costo solo se aplica únicamente al anfitrión.

Plan básico: Zoom ofrece un plan básico gratuito. Para una videoconferencia individual (como una reunión entre un solo abogado y un solo cliente), no hay restricciones de tiempo. Una reunión individual puede durar 15 minutos, una hora, dos horas o más. Siempre que sea una reunión individual, es gratis.

Si se deben sumar participantes (por ejemplo, si un abogado representa a dos o más clientes de diferentes ubicaciones que asistirán a la videoconferencia por separado), el plan básico permite hasta 100 participantes en una única videoconferencia siempre que la reunión sea de 40 minutos o menos. No existe ninguna restricción respecto al número de reuniones de 40 minutos que un anfitrión puede organizar. Si un abogado o defensor legal necesita llevar a cabo una reunión con clientes en diferentes ubicaciones durante más de 40 minutos, el abogado (como anfitrión) podría organizar dos videoconferencias de 40 minutos. Aunque puede ser un leve inconveniente para los participantes dividir su reunión en dos sesiones, es una forma legítima de obtener servicios de videoconferencia de forma gratuita.

Plan Pro: Zoom también ofrece un plan Pro que cuesta 14,99 USD al mes. Con el plan Pro, las videoconferencias pueden durar hasta 24 horas.

Las tarifas para más de 90 países están disponibles en: <https://zoom.us/zoomconference/rates>.

Los planes Basic y Pro permiten a los participantes grabar las videoconferencias localmente en una computadora. Sin embargo, solo el plan Pro permite a los suscriptores de planes de pago grabar videoconferencias en la nube de Zoom.

Descuentos para organizaciones sin fines de lucro:

Zoom ofrece varios programas de descuento para organizaciones sin fines de lucro. La información sobre las tarifas y cómo obtener un descuento está disponible a través de TechSoup: www.techsoup.org/zoom. En la esquina superior izquierda de esta página web, puede seleccionar el país o jurisdicción en que se encuentra la organización para conocer todos los descuentos tecnológicos disponibles. Además, puede consultar con su asociación local de organizaciones sin fines de lucro sobre cualquier código de descuento. También puede ponerse en contacto directamente con Zoom desde <https://zoom.us/contactsales> para conocer los códigos de descuento y precios para organizaciones sin fines de lucro.

LINE

(<https://line.me/en/>)

Descripción

LINE es una aplicación de mensajería gratuita a la que se puede acceder desde un teléfono móvil u computadora. LINE permite llamadas de voz y video gratuitas (de hasta 500 participantes) así como mensajería de texto. Las reuniones pueden iniciarse llamando directamente a una persona guardada en una lista de contactos o enviando un enlace. Se puede acceder a estas funciones tanto desde teléfonos inteligentes como desde computadoras. LINE no proporciona ninguna información relativa a las características de accesibilidad. LINE ofrece cifrado en la capa de transporte.

Costo

Las funciones anteriores no tienen costo alguno.

Webex

(<https://www.webex.com/>)

Descripción

Webex es una plataforma en línea que ofrece conferencias de video o audio, seminarios web, y uso compartido de contenido. Durante las videoconferencias, uno o más usuarios pueden compartir sus pantallas. También se pueden grabar las reuniones. Webex ofrece características de accesibilidad, como navegación mediante teclado, compatibilidad con baja visión (como admitir esquemas de alto contraste o redimensionamiento de texto) y compatibilidad con lectores de pantalla. Webex proporciona cifrado de extremo a extremo para los usuarios que se unen en línea.

Costo

Webex posee una opción gratuita y opciones de pago. El costo se aplica únicamente al anfitrión.

Opción gratuita: la opción gratuita admite hasta 100 participantes en una única videoconferencia siempre que la reunión dure 50 minutos o menos. La conexión de audio solo se realiza a través del audio de la computadora (por Internet, pero no mediante llamada telefónica) y las reuniones se pueden grabar.

Opciones de pago: las opciones de pago admiten participantes adicionales, proporcionan acceso de solo audio mediante llamada telefónica, amplían la duración permitida de la reunión a 24 horas, incluyen almacenamiento de grabación en la nube y permiten transferencias de archivos. Las opciones de pago oscilan entre los 13,50 USD y los 134,75 USD por mes. Los planes y opciones de precios están disponibles en <https://www.webex.com/pricing/index.html>.

Descuentos para organizaciones sin fines de lucro:

Webex no ofrece descuentos para organizaciones sin fines de lucro para sus planes Starter, Plus o Business, pero sí ofrece descuentos en su plan Enterprise. Las organizaciones sin fines de lucro pueden ponerse en contacto directamente con Webex desde <https://www.webex.com/contact-sales.html> para obtener un plan personalizado y precios especiales.

Microsoft Teams

(<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/microsoft-teams>)

Descripción

Microsoft Teams incluye opciones de chat y llamadas.

Hay páginas de comunicación de "Equipo" (Team) personalizables para compartir texto o fotos, lo que incluye la opción de compartir archivos. También hay funciones de "chat" para enviar mensajes a uno o más usuarios de Microsoft Teams a la vez. Teams también ofrece videoconferencias o llamadas de audio. Microsoft Teams brinda características de accesibilidad que incluyen subtítulos, fijación de videos, funciones de chat, la opción de desdibujar el fondo, temas de alto contraste, compatibilidad con tecnología de asistencia y navegación mediante teclado. Microsoft Teams proporciona cifrado de extremo a extremo.

Costo

Hay varios planes de diferentes precios.

Opción gratuita: el plan gratuito permite llamadas de audio y video, uso compartido de pantalla, reuniones, páginas de comunicación de "Equipo", chats e intercambio de archivos de hasta 10 GB.

Opciones de pago: las opciones de pago varían de 5 USD a 20 USD por usuario por mes, con características adicionales, como funciones de seguridad adicionales, funciones de grabación y opciones administrativas. La disponibilidad según el país y la región para los planes de audioconferencias y llamadas está disponible en <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans?toc=/skypeforbusiness/toc.json&bc=/skypeforbusiness/breadcrumb/toc.json#select-your-country-or-region-to-see-whats-available-for-your-organization>.

Descuentos para organizaciones sin fines de lucro: las organizaciones sin fines de lucro pequeñas y medianas pueden pagar 3 USD por usuario por mes para obtener Microsoft Exchange, OneDrive, SharePoint y Teams. Ese precio también incluye el uso de Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher y Access. Los planes para organizaciones sin fines de lucro de mayor tamaño comienzan desde los 14 USD por usuario por mes.

Se puede obtener más información en <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/nonprofit/office-365-nonprofit-plans-and-pricing?activetab=tab:primaryr2>.

GoToMeeting

(<https://www.gotomeeting.com/>)

Descripción

GoToMeeting es una plataforma en línea que proporciona

videoconferencias y conferencias web, así como seminarios web a través de computadoras o dispositivos móviles. También hay funciones de uso compartido de pantalla desde el escritorio de la computadora, el teléfono o la tableta. GoToMeeting ofrece características de accesibilidad que incluyen un modo de alto contraste, tamaño de fuente ajustable, navegación mediante pestañas y accesos directos de teclado. GoToMeeting proporciona cifrado de extremo a extremo.

Costo

GoToMeeting tiene una opción gratuita y dos opciones de pago principales: el plan Professional y el plan Business. Para los planes de pago, el costo se aplica únicamente al anfitrión.

Opción gratuita: la opción gratuita permite realizar videoconferencias para un máximo de tres participantes, siempre que la reunión dure 40 minutos o menos. También se incluye uso compartido de pantalla y llamadas de audio gratuitas.

Plan Professional/Plan Business: el plan Professional cuesta 14 USD por mes y permite reuniones de hasta 150 participantes. El plan Business cuesta 19 USD por mes y permite reuniones de hasta 250 participantes, permite grabar las videoconferencias en la nube y ofrece opciones adicionales como compartir el teclado y el ratón. Ambos planes de pago también permiten la integración con otras plataformas, como Slack o Microsoft Office 365, y asistencia técnica adicional. La información sobre precios y planes está disponible en <https://www.gotomeeting.com/meeting/pricingb>.

Descuentos para organizaciones sin fines de lucro: GoToMeeting no tiene un plan de precios establecido para organizaciones sin fines de lucro. Puede ofrecer precios a organizaciones sin fines de lucro de forma individualizada, probablemente con un descuento del 10 por ciento en suscripciones anuales. Los usuarios pueden ponerse en contacto con Ventas desde <https://www.gotomeeting.com/contact-sales>.

Google Meet

(<https://meet.google.com/>)

Descripción

Google Meet, anteriormente conocida como Google Hangouts, ofrece reuniones de audio y video. Tanto las

llamadas de audio como las videoconferencias están cifradas y los usuarios pueden acceder a Google Meet a través de un navegador web en cualquier dispositivo sin necesidad de instalar software adicional.

En las videoconferencias, el uso compartido de pantalla está disponible. Los usuarios no están obligados a tener una cuenta para participar en las reuniones de video; sin embargo, el organizador de la reunión debe conceder acceso a la reunión a aquellos que no tengan una cuenta. Google Meet ofrece funciones de accesibilidad, que incluyen subtítulos, un lector de pantalla integrado, zoom de página completa y accesos directos de teclado.

Costo

Al igual que con otras plataformas, Google Meet tiene planes gratuitos y de pago.

Opción gratuita: la opción gratuita permite videoconferencias gratuitas de hasta 100 participantes durante un máximo de 60 minutos por reunión.

Opciones de pago: los planes de pago van de 10 USD a 20 USD por usuario activo por mes. Las características incluyen una duración de reunión de hasta 300 horas y hasta 150 o 250 participantes. Los participantes del plan de pago también tienen acceso a llamadas de solo audio para números de marcación de EE. UU. o internacionales. Los precios y planes están disponibles en https://workspace.google.com/pricing.html?ga_lang=en.

Descuentos para organizaciones sin fines de lucro: a través de Google para Organizaciones sin Fines de Lucro, las organizaciones elegibles obtienen acceso a Google Meet y G Suite por entre 0 USD y 8 USD por usuario por mes. Para obtener más información y solicitar una cuenta de Google para Organizaciones sin Fines de Lucro, visite <https://www.google.com/nonprofits/offerings/g-suite/>.

Jitsi

(<https://jitsi.org/>)

Descripción

Jitsi es una plataforma de conferencias cifrada de código abierto que se puede utilizar como aplicación telefónica o a través de un navegador web sin una cuenta. Cuenta con uso compartido de pantalla, grabación de reuniones, vista de mosaico y la capacidad de los usuarios de desenfocar el fondo. Los usuarios también pueden acceder

a las conferencias mediante una opción de solo audio. Jitsi no proporciona ninguna información relativa a las características de accesibilidad.

Costo

Jitsi no tiene costo.

Opciones de pago: las opciones de pago admiten participantes adicionales, proporcionan acceso de solo audio mediante llamada telefónica, amplían la duración permitida de la reunión a 24 horas, incluyen almacenamiento de grabación en la nube y permiten transferencias de archivos.

Las opciones de pago oscilan entre los 13,50 USD y los 134,75 USD por mes. Los planes y opciones de precios están disponibles en <https://www.webex.com/pricing/index.html>.

Slack

(<https://slack.com/>)

Descripción

Slack es una plataforma de mensajería basada en canales que organiza conversaciones por “canales” que se pueden establecer como compartidos o privados. Mientras que Slack se utiliza a menudo como entorno para comunicarse por escrito (p. ej., mensajes de texto y chats de grupo), Slack también incluye opciones de audio y video para un máximo de 15 participantes. Sin embargo, las videoconferencias en Slack, así como el uso compartido de pantalla, solo son accesibles desde una computadora. Slack ofrece características de accesibilidad, como accesos directos de teclado, compatibilidad con lectores de pantalla y la capacidad de modificar el tema del color de la plataforma. Slack cifra para todos los datos de usuario “en reposo”, que son datos almacenados en una red o unidad, y datos “en tránsito”, lo que significa que los datos están protegidos mientras se mueven activamente entre ubicaciones.

Costo

Slack ofrece varios planes de diferentes precios.

Opción gratuita: El plan gratuito de Slack permite el acceso a 10 000 de los mensajes (chats) más recientes e integración con otras aplicaciones, como Google Drive o Microsoft Office 365. El plan gratuito también permite llamadas de audio y video entre personas. Sin embargo, el plan gratuito no permite llamadas de audio y video entre grupos.

Opciones de pago: Los planes de pago de Slack van de 6,67 USD a 12,50 USD por mes e incluyen opciones de seguridad y grupo añadidas. La información sobre precios está disponible en <https://slack.com/pricing>.

Descuentos para organizaciones sin fines de lucro: Las organizaciones sin fines de lucro pueden solicitar Slack para organizaciones sin fines de lucro para recibir mejoras gratuitas y descuentos del 85 por ciento en varios planes. Para obtener más información, visite <https://slack.com/help/articles/204368833-Apply-for-the-Slack-for-Nonprofits-discount>.

WhatsApp

(<https://www.whatsapp.com/>)

Descripción

WhatsApp es una aplicación basada en teléfonos móviles que permite mensajería de texto, llamadas de voz y videollamadas a través de una conexión a Internet. Puede haber hasta ocho usuarios en cualquier llamada de voz o video y no hay límite de tiempo. También se pueden compartir documentos y otros archivos de medios con personas o grupos en WhatsApp. Aunque existe una función de escritorio para chat, solo se puede acceder a las funciones de voz o videollamada desde un teléfono móvil y requieren la divulgación del número de teléfono móvil de cada usuario. WhatsApp ofrece funciones de accesibilidad en teléfonos Android que incluyen un lector de pantalla “TalkBack”, la capacidad de cambiar la pantalla o el tamaño de fuente, la disponibilidad de BrailleBack a través de Bluetooth y otras opciones, como subtítulos en vivo o transcripción en vivo. WhatsApp ofrece cifrado de extremo a extremo.

Costo

WhatsApp no tiene costo alguno. Dado que la aplicación utiliza una conexión a Internet o el plan de datos del teléfono (puede haber costos por el uso de los datos en sí), las llamadas de voz y video pueden realizarse a través de la aplicación a otros usuarios sin costo alguno para las llamadas nacionales e internacionales.

Tabla comparativa de plataformas para reuniones en línea

PLATAFORMAS	Zoom		Webex		Microsoft Teams		GoToMeeting		Google Meet		Slack		Line	WhatsApp
Características	Básico gratuito	Pago Pro	Básico gratuito	Pago Starter	Gratuito	Básico pago	Gratuito	Pro pago	Gratuito	Pago Essentials	Gratuito	Paid	Gratuito	Gratuito
Anfitriones	1	1-9	1	1-9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reuniones ilimitadas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Límite de participantes	100	100	100	100	N/D	300	3	150	100	150	2	15	500	8
Límite de duración de la reunión	40 min	24 h	50 min	24 h	N/D	24 h	40 min	Ninguno	60 min	300 h	-	-	N/D	Ninguno
Grabación	✓	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-
Marcación telefónica para reunión con video	-	Según el costo	-	-	-	-	-	✓	-	EE. UU. e internacional	✓	✓	-	-
Uso compartido de pantalla	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-
Uso compartido de archivos	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cifrado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2. MEJORES PRÁCTICAS PARA LAS REUNIONES EN LÍNEA

Las reuniones en línea pueden ayudar a crear una sensación de normalidad en entornos de trabajo remotos y al conectarse con un cliente, pero, por supuesto, existen diferencias importantes entre las reuniones en persona y las reuniones en línea. Aunque muchas de las estrategias son las mismas, deben tenerse en cuenta consideraciones adicionales para las reuniones en línea, con enfoques alternativos para lograr el éxito. Esta sección destaca buenas prácticas para organizar una reunión en línea exitosa.

Programación y aviso por adelantado

Una planificación clara con respecto a la programación, el tiempo y la regularidad puede ayudarlo a prepararse para reuniones en línea exitosas.

En primer lugar, no asuma que sus clientes, empleados o socios podrán utilizar una plataforma en particular. Antes de proponer una videoconferencia o invitar a otros a una videoconferencia, comprenda los requisitos de la tecnología que propone utilizar (incluidos los requisitos de ancho de banda) y las capacidades de su audiencia. En ubicaciones con poco ancho de banda, incluidas áreas o ubicaciones remotas donde muchas personas comparten una conexión a Internet con otros, estas plataformas pueden no ser viables.

En un entorno de oficina, la programación suele ser la principal preocupación a la hora de proponer una reunión en persona. Sin embargo, hay otros asuntos que se deben tener en cuenta al programar reuniones en línea con empleados o clientes. Por ejemplo:

- Las personas que trabajan desde sus casas pueden no tener los mismos estándares de vestimenta que en un entorno de oficina. Aviso previo es necesario para que todos los asistentes puedan vestirse adecuadamente y sentirse cómodos durante la reunión en línea.
- A menudo, las personas que trabajan desde casa tienen familiares que necesitan atención. Dar aviso previo permite que la persona encargada del cuidado haga los arreglos necesarios. Especialmente durante la pandemia, los LSP deben ser muy tolerantes con las personas encargadas de brindar cuidados. Por ejemplo, si un niño entra en una reunión en línea, es importante que el padre/la madre pueda atender las necesidades del niño.

- Los participantes tienen diferentes entornos de trabajo en sus casas. Algunas personas tienen espacio limitado y comparten la “oficina en el hogar” con otros. Dar aviso previo es importante para que los trabajadores puedan coordinar el uso del espacio de trabajo.
- Confirme con el cliente si le gustaría que usted detuviera la conversación si ve a alguien entrar en la habitación del cliente para asegurarse de que este se sienta totalmente cómodo. Comprender el entorno de su cliente y los posibles riesgos, especialmente en relación con la violencia doméstica y los asuntos familiares, es fundamental y puede justificar la utilización de otro medio de comunicación.

Puede haber otras cuestiones con el entorno doméstico que hagan que las reuniones en línea sean un desafío si no se les da tiempo a las personas para prepararse. Dar aviso previo de una reunión en línea garantizará que los participantes estén preparados y puedan centrarse en la reunión.

Los organizadores también deben considerar que puede haber diferencias de zona horaria que deben tenerse en cuenta. Aunque no siempre es posible, intente organizar reuniones en línea en un momento que funcione para todos los participantes. Evite las reuniones en línea muy temprano por la mañana y tarde por la noche siempre que sea posible. Hay herramientas en línea para planificar reuniones entre zonas horarias en <https://www.timeanddate.com/worldclock/meeting.html> y <https://www.worldtimebuddy.com/>. Productos como <https://calendly.com/> pueden ayudar a seleccionar una hora de reunión para que varios asistentes eviten enviarse correos electrónicos de ida y vuelta para identificar la mejor hora y fecha. Estos productos tienen opciones gratuitas y de pago.

Los organizadores también deben considerar si, además de reunirse para temas específicos según sea necesario, tendrán que programar reuniones periódicas y habituales con sus equipos o con los clientes. Las reuniones semanales o quincenales con los empleados pueden servir como “reuniones de seguimiento” útiles en un entorno de oficina remota donde hay menos oportunidades para que los compañeros de trabajo hablen de temas menores durante las interacciones diarias en la oficina. Aunque las reuniones de seguimiento estructuradas pueden parecer forzadas, proporcionan un sentido de comunidad y compromiso, junto con la oportunidad de intercambiar

comentarios informales. Estas reuniones de seguimiento se pueden combinar con actualizaciones regulares sobre la organización, los proyectos y las ofertas de herramientas de ayuda, como capacitación y asesoramiento.

Es importante destacar que las reuniones no tienen que sustituir todas las llamadas de conferencia o comunicaciones por correo electrónico. A veces, para reuniones más breves, una llamada en conferencia funciona bien. Las reuniones en línea son simplemente otra herramienta que se puede utilizar para permitir la comunicación, cuando sea apropiado, y acortar la distancia entre el entorno de oficina típico y el trabajo remoto.

Confidencialidad y privilegios

Si está tratando información confidencial, privilegiada o sensible con un cliente; o información confidencial en una reunión interna, es importante que todos los participantes se encuentren en un lugar que garantice que la conversación no será escuchada por terceros.

Si este nivel de privacidad es necesario, los participantes deben evitar los entornos públicos o, si esto no es posible, los participantes deben usar auriculares para que otros no puedan oír.

Si se va a mostrar información confidencial, cualquier participante que se encuentre en un entorno público debe cerrar su computadora portátil y marcar en modo de solo audio utilizando auriculares. Los participantes también pueden considerar el uso de pantallas de privacidad, que son filtros de plástico polarizados que se pueden conectar a las pantallas de las computadoras. Estas pantallas limitan la visibilidad de una pantalla de computadora para cualquier persona que no sea el usuario.

Si no puede comunicarse de forma confidencial y privada, vuelva a programar la reunión en línea para otro momento en el que todos los participantes puedan unirse sin ser escuchados por terceros y sin comprometer potencialmente la información confidencial. Los organizadores también deben saber si existe la opción de incluir una contraseña para ingresar en la reunión en línea o un código para mayor seguridad.

Reuniones grabadas

La mayoría de las plataformas en línea descritas anteriormente ofrecen la posibilidad de grabar una reunión en línea. Los organizadores de reuniones internas en línea (dentro de su organización) deben considerar si dichas

reuniones se grabarán. Puede ser útil grabar una sesión en línea en caso de que no todos los participantes puedan unirse o si algunos miembros de su personal no tienen acceso confiable a Internet. Por otro lado, saber que una reunión se está grabando puede ser intimidante.

Nota: *Cuando deba decidir si grabar una reunión en línea, conozca las reglas. Algunas jurisdicciones pueden requerir que todos los participantes reciban un aviso previo de la grabación. Independientemente de las normas de su jurisdicción, la mejor práctica es **siempre avisar con antelación**. No se debe grabar a nadie sin su conocimiento y consentimiento.*

Una vez grabada una reunión, el organizador pierde cierto nivel de control sobre el almacenamiento y el uso compartido del video si este es compartido con otras personas. Debe informarse a los participantes si la grabación se puede compartir, si esto es del todo posible, con otras personas más allá de los participantes.

Uso de la cámara: establecer expectativas por adelantado

En muchas situaciones, es mejor que todos los participantes utilicen sus cámaras de la computadora o el teléfono móvil para crear una sensación de comunidad y participación similar a la de una reunión en persona. Sin embargo, la mayoría de las plataformas de reuniones en línea permiten a los participantes unirse a una reunión en modo de solo audio y sin usar la cámara. A medida que las organizaciones aumentan su uso de las reuniones en línea, puede haber confusión sobre si se espera que los participantes o asistentes tengan sus cámaras encendidas, si encender la cámara es opcional o si solo el presentador utilizará la cámara. Por ese motivo, los organizadores de reuniones en línea deben saber con antelación si se espera que los participantes enciendan sus cámaras. Los participantes no desean ser sorprendidos en relación con este asunto. Como se ha comentado anteriormente, también es necesario avisar con antelación para que los participantes puedan vestirse adecuadamente y asegurarse de que se encuentran en un lugar desde el que pueden unirse.

Proporcionar una opción de marcación telefónica

La mayoría de las plataformas de reuniones en línea están basadas en Internet. Para adaptarse a los participantes que puedan tener un servicio de Internet poco fiable, los organizadores de reuniones en línea deben considerar proporcionar una opción de marcación telefónica para garantizar que no se impida a los participantes unirse



ATENEUM DE MANILA UNIVERSITY
ATENEUM HUMAN RIGHTS CENTER

CASO PRÁCTICO - CENTRO DE DERECHOS HUMANOS DE ATENEUM – ASESORAMIENTO LEGAL EN LÍNEA

(<https://www.ateneo.edu/ateneo-human-rights-center>)

Ubicación: Ciudad de Makati, Gran Manila, Filipinas

Servicio: Asistencia legal en línea gratuita e información “Conozca sus Derechos” a través de Facebook y Facebook Messenger

Logistics: Las personas pueden enviar preguntas a través de un mensaje directo a la página de Facebook de Asesoramiento Legal en Línea del Centro de Derechos Humanos de Ateneo (Ateneo Human Rights Center, AHRC) (<https://www.facebook.com/AHRCOnlineLegalCounseling>), donde un equipo de estudiantes de derecho que realizan prácticas y abogados supervisores responden a las preguntas de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m., hora estándar de Filipinas. El AHRC publica infografías e información relacionadas con “Conozca sus Derechos” en su página de Facebook. Las preguntas se seleccionan y priorizan en función de la urgencia, lo que incluye si están relacionadas o no con la COVID-19. Las preguntas urgentes se responden en un plazo de dos horas y las preguntas no urgentes se responden en un plazo de 24 horas. Si una pregunta es más complicada y requiere medidas adicionales, el AHRC actúa como un servicio de canalización y remisión, remitiendo a la persona a otros proveedores de servicios legales que integran un centro de conexión legal formado en asociación con la Comisión de Derechos Humanos, o a un abogado individual. Las consultas que implican problemas especialmente delicados, como la violencia doméstica o los asuntos relacionados con denunciantes, suelen atenderse fuera de línea y las comunicaciones se realizan a través de mensajes de texto o llamadas. Después de que una pregunta es respondida o redirigida a una organización o abogado externos, el estudiante que realiza prácticas y el abogado supervisor completan una planilla de Google Sheets protegida con contraseña con información sobre el asunto.

Impactoo: Desde su creación en marzo de 2020, el proyecto de Asesoramiento Legal en Línea del AHRC ha ayudado a aproximadamente 600 personas a recibir asistencia legal gratuita. Estas personas han reconocido la capacidad de respuesta del equipo del AHRC y las respuestas personalizadas en el dialecto local del usuario.

Lecciones clave: El servicio evoluciona y mejora constantemente; especialmente, a través de los comentarios de los estudiantes practicantes sobre las formas creativas de llegar a más personas. Las recomendaciones del AHRC incluyen:

- establecer un protocolo escrito y formal, y un banco de preguntas frecuentes para una referencia fácil;
- moderar los comentarios y publicaciones en la página, y recordar a los usuarios que envíen mensajes privados y directos en lugar de comentar públicamente;
- dar prioridad a las preguntas y establecer las horas en línea y fuera de línea (p. ej., en Facebook, establecer el estado de la actividad como “Ausente” durante el horario no laboral);
- aprovechar su red, lo que requiere ejercer buena voluntad con aquellos que puedan servir como recursos valiosos;
- tratar de educar a las personas no solo proporcionándoles las respuestas que creen que necesitan, sino también brindándoles la información que deberían tener en adelante;
- asegurarse de que la persona comprenda la respuesta y sus derechos con claridad.

Desde su lanzamiento en marzo de 2020, el proyecto de Asesoramiento Legal en Línea del AHRC ha ayudado a aproximadamente 600 personas a recibir asistencia legal gratuita. Estas personas han reconocido la capacidad de respuesta del equipo del AHRC y las respuestas personalizadas en el dialecto local del usuario.

a la reunión o participar en ella. Esto es especialmente importante cuando el acceso a una conexión confiable a Internet o a ciertas tecnologías, como una computadora portátil o un teléfono inteligente, puede ser difícil. Las reuniones en línea tienen beneficios, pero el motivo subyacente para celebrar dichas reuniones es permitir la comunicación. Es importante garantizar que las videoconferencias no aislen aún más a los empleados debido a la falta de acceso.

Pruebas

Tanto los participantes como los organizadores deben probar estas tecnologías con antelación para asegurarse de que cualquier problema se resuelva antes de una reunión. Esto es especialmente cierto si la tecnología se utiliza por primera vez. Los organizadores de la reunión deben confirmar que su conexión a Internet les permitirá transmitir video y audio sin retrasos. Los organizadores también pueden enviar, antes de la reunión en línea, un resumen en el que se explique sobre cómo utilizar la tecnología para que los empleados puedan familiarizarse con la plataforma antes de la reunión. Para este fin, muchas plataformas de reuniones en línea proporcionan guías sencillas de su tecnología en su sitio web.

MEJORES PRÁCTICAS PARA LA CONFIGURACIÓN DE VIDEO

Fondo

Antes de una reunión en línea, los participantes y organizadores deben evaluar sus cámaras y la configuración de la sala. A diferencia de un entorno de oficina, todos podrán ver los hogares o las ubicaciones de trabajo remotas de otros participantes.

Los participantes deben asegurarse de que el área a su alrededor, tal como se refleja en la reunión de video, sea profesional y esté limpia. Por ejemplo, en la medida de lo posible, se debe evitar tener armarios abiertos, una cama sin hacer o un entorno desordenado a la vista. Algunas plataformas, como Zoom, permiten al participante elegir un fondo alternativo para reemplazar digitalmente el espacio alrededor del participante con una imagen elegida por este.

En la medida de lo posible, el ruido de fondo debe limitarse para evitar interrupciones. Si los participantes no pueden eliminar por completo el ruido de fondo, deben silenciar su micrófono cuando no se encuentren hablando activamente y considerar el uso de auriculares. Al comienzo de una reunión en línea, el anfitrión debe recordar a los

participantes que silencien su audio si hay ruido de fondo. Los organizadores de reuniones suelen tener la capacidad de silenciar a los participantes y deben comprender cómo funciona esta opción antes de una reunión.

Iluminación

Al aparecer en cámara durante una reunión en línea, la iluminación es importante. Una luz excesiva o insuficiente puede impedir que los demás lo reconozcan y puede provocar distracción. Aunque un espacio de trabajo doméstico puede estar sujeto a limitaciones de iluminación, estos consejos ayudarán a garantizar los mejores resultados:

- La iluminación debe ser uniforme y no debe proceder de atrás (contraluz). Esté atento a las ventanas detrás de usted; especialmente, durante las horas de resplandor del día. Si una persona se encuentra a contraluz, a menudo aparecerá como una silueta.
- La iluminación superior no debe ser demasiado intensa, lo que puede distorsionar las características del participante.
- Tanto la iluminación a contraluz como la iluminación superior intensa se pueden solucionar utilizando una lámpara colocada delante del participante, encendiendo luces adicionales en la sala (lo que crea iluminación desde varios ángulos) o moviendo la computadora portátil o la cámara para que no haya una ventana con resplandor detrás del usuario durante la reunión.

Nota: *La luz natural cambia a lo largo del día. El hecho de que haya buena iluminación por la mañana no significa necesariamente que haya buena iluminación por la tarde.*

Esto puede requerir cambiar la orientación de la cámara o cambiar completamente la ubicación

Orientación de la cámara

La cámara o la computadora portátil deben colocarse a la altura de los ojos y relativamente cerca del participante. La cabeza y los hombros del participante deben ser visibles y estar centrados en el video, con algo de espacio vacío alrededor del participante en la parte superior y a los lados.

Uso compartido de pantalla y escritorio remoto

Una opción útil para las reuniones en línea es la capacidad del anfitrión (o de los participantes) de compartir su pantalla con los demás asistentes. Esto puede ser útil para mostrar ayudas visuales, como diapositivas de PowerPoint o demostraciones. Los usuarios deben asegurarse de que

la información reflejada en sus pantallas sea aceptable para ser vista por otros asistentes; especialmente, si la pantalla se comparte antes de mostrar los materiales. Puede ser útil desactivar o restringir los mensajes u otras notificaciones mientras se comparte la pantalla. Algunas plataformas permiten compartir solo aplicaciones específicas en lugar de la pantalla completa, lo que minimiza aún más el riesgo de compartir información accidentalmente.

Practique abriendo y cerrando lo que compartirá con antelación. Si comparte varios elementos, colóquelos a todos en una sola carpeta de su escritorio para que todo el material esté en una ubicación y sea de fácil acceso. Si está compartiendo una presentación de PowerPoint, recuerde iniciarla antes de su presentación en lugar de desplazarse por las diapositivas en el modo de edición.

Accesibilidad

Considere si todos los participantes podrán acceder a la reunión apropiadamente. Algunas plataformas proporcionan subtítulos o permiten la integración de programas de subtítulos de terceros. Zoom, por ejemplo, permite al organizador, o a otro asistente elegido por el organizador, añadir subtítulos durante una reunión escribiendo lo que se dice o integrar aplicaciones de terceros. Google Meet tiene una opción similar para subtítulos. Las reuniones de video también ofrecen la opción de unirse a intérpretes de lengua de señas, como Zoom, que permiten que la pantalla de video del intérprete se fije o se destaque para mayor visibilidad. En las descripciones de plataformas individuales que ofrece esta guía se incluye información adicional sobre las características de accesibilidad específicas de la tecnología.

MEJORES PRÁCTICAS PARA COORDINAR LA REUNIÓN

Aspectos de la organización

Muchas de las estrategias utilizadas para las reuniones en persona se pueden aplicar a las reuniones en línea. Los organizadores deben establecer objetivos claros, crear y proporcionar un orden del día para la reunión, y establecer los siguientes pasos que los asistentes deben seguir después de que finalice la reunión.

Los presentadores deben decidir si sus presentaciones se harán con o sin guion. Ambos enfoques proporcionan sus propios beneficios y probablemente dependerán de la naturaleza de la presentación. Las presentaciones con guion pueden ser la opción preferible si la reunión se grabará para su circulación, ya que un diálogo más formal

ayudará a garantizar que todos los puntos se presenten de forma concisa en ese contexto. Sin embargo, la lectura directa de diapositivas o de un guion no es lo ideal. Un enfoque sin guion puede ser más adecuado para sesiones de lluvia de ideas y reuniones informales.

Eficiencia

La duración de la presentación debe ser la menor posible, ya que es más difícil para los asistentes permanecer centrados y participar en una reunión en línea en comparación con una reunión en persona. Si es posible, las reuniones en línea deben limitarse a una hora o 90 minutos como máximo. Si la reunión va a durar más de una hora, los organizadores deben planificar descansos. Cualquier limitación o restricción de uso relacionada con la plataforma de reuniones debe tenerse en cuenta al planificar.

Participación e interacción

Aunque los empleados normalmente hablan sin reservas durante las reuniones presenciales, el cambio a un entorno en línea puede dar lugar a una menor participación. Puede reservarse tiempo al principio de la reunión, especialmente mientras los participantes se unen durante los primeros minutos, para solicitar información actualizada sobre cómo las personas se están manejando durante la pandemia.



Esto puede ayudar a romper el hielo y hacer que la gente se sienta cómoda hablando por video antes del inicio de la reunión.

Considere nombrar a un facilitador de la reunión que pueda generar una estructura y garantizar la participación equitativa. Puede ser útil llamar a las personas y solicitar sus comentarios u opiniones durante una reunión en línea, en lugar de esperar a que haya voluntarios. Nombrar a algunas pocas personas a la vez ayudará a evitar que se enfoque la atención en una única persona. Use señales verbales para indicar que los participantes escuchan activamente, participan y son empáticos. Asigne tiempo durante la reunión o después de finalizada esta para preguntas o comentarios adicionales.

B. Métodos alternativos de comunicación con empleados y clientes

Cuando no se requiera una reunión en línea o sea demasiado formal, considere otras herramientas de comunicación, como llamadas telefónicas, líneas de conferencia, SMS/mensajería de texto y mensajería instantánea.

Antes de comenzar su caso, establezca los métodos de comunicación que funcionarán mejor para usted y su cliente. Si la conectividad a Internet es un problema para el cliente, utilice de forma predeterminada el teléfono o la mensajería de texto como modo principal de comunicación, si es posible.

Al ponerse en contacto con un cliente por primera vez, los LSP deben comunicarse por teléfono, correo electrónico o mensaje de texto antes de utilizar una opción de video. Antes de utilizar cualquier nueva plataforma de comunicación (por ejemplo, consultas de video en línea), usted debe ponerse en contacto con su cliente para brindarle información sobre la plataforma y explicarle cómo usarla.

Si el cliente se siente cómodo con la comunicación por Internet y por teléfono móvil, usted puede usar ambas opciones, pero piense qué tecnología es la mejor para cada situación (por ejemplo, usar mensajes para organizar una reunión y permanecer conectado durante el proyecto, pero conectarse con video para discutir cuestiones legales y tomar decisiones importantes).

1. TELÉFONOS MÓVILES

Cuando es necesario hablar con una sola persona, ponerse en contacto con esa persona a través del teléfono móvil (llamada o mensaje de texto) suele ser la forma más rápida y eficiente de comunicarse. Si su teléfono móvil tiene la capacidad de añadir a otras personas “en conferencia”, usar el teléfono móvil para hablar con dos o tres personas funciona bien. Sin embargo, si necesita comunicarse con un grupo más grande, es posible que la comunicación de persona a persona mediante teléfono móvil no sea suficiente.

Algunos teléfonos móviles tienen una opción de tarjeta SIM dual, que le permite utilizar dos números de teléfono diferentes en un mismo dispositivo. Esto le permite utilizar un número de teléfono móvil para las comunicaciones laborales y otro número para las comunicaciones personales. Algunos proveedores de servicios móviles y operadores bloquean las tarjetas SIM duales. Si desea utilizar dos tarjetas SIM para mantener la privacidad de su número de móvil personal, consulte con su proveedor u operador de telefonía móvil las opciones de SIM dual.

2. LÍNEAS DE AUDIOCONFERENCIA

Si es necesario establecer una llamada de audioconferencia entre varias personas, una línea de conferencias proporciona una forma fácil y eficiente de comunicarse. Las líneas de audioconferencia no incluyen video.

Al comunicarse de esta manera, el anfitrión proporciona a un grupo de personas un número de marcación y un código de acceso. El anfitrión también tendrá un código de acceso.

Acceso del anfitrión	Acceso del participante
Número de marcación: x-xxx-xxx-1234 Acceso: 12345678 Código de acceso: 98765 (solo para el anfitrión)	Número de marcación: x-xxx-xxx-1234 Acceso: 12345678

Con solo marcar el número de acceso telefónico y utilizar el código de acceso, pueden conectarse entre dos y cientos de participantes. La única tecnología necesaria es un teléfono móvil o un teléfono fijo.

FreeConferenceCall.com es un servicio global gratuito con números de marcación telefónica en el país para 80 países. Los usuarios pueden organizar llamadas de audioconferencia de hasta 1000 participantes mediante números de marcación o voz sobre IP (Voice Over IP, VoIP).

3. SMS/MENSAJERÍA DE TEXTO Y MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

El servicio de mensajes cortos (Short Message Servicio, SMS) o la mensajería de texto y la mensajería instantánea (de texto) son herramientas que a menudo utilizan los LSP para comunicarse con los clientes. Los mensajes de texto son una forma rápida y fácil de ponerse en contacto con el cliente (p. ej., para programar una llamada), compartir cierta información limitada (p. ej., una actualización rápida del progreso o cierta información Logistics, como fechas ante los tribunales) y responder a preguntas de seguimiento del cliente (p. ej., para brindar una respuesta personalizada a una pregunta legal breve y de seguimiento). Los LSP también pueden utilizar los SMS/mensajes de texto internamente para comunicarse con los empleados y el personal.

Con las comunicaciones orientadas al cliente, es importante que los LSP pregunten al cliente durante la admisión si posee un teléfono móvil y, en caso afirmativo, que obtengan los números de teléfono móvil junto con el permiso para llamar y enviar mensajes de texto al cliente.

Siempre debe confirmar si el cliente prefiere comunicarse de esta manera; especialmente, si el teléfono se comparte o si hay riesgos domésticos involucrados (p. ej., el cliente vive con un abusador). Si un cliente sospecha que está bajo vigilancia por parte del gobierno u otros grupos, también es importante considerar si su teléfono u otros dispositivos podrían estar comprometidos o si la conversación podría poner al cliente en riesgo.

Plataformas de SMS/mensajes de texto

Si se siente cómodo compartiendo su número de teléfono personal con el cliente o con los empleados y el personal, puede utilizar mensajes de texto habituales para organizar una reunión, hablar sobre Logistics o comunicarse por otros temas. Sin embargo, tenga en cuenta que la mensajería de texto no es confidencial.

Al compartir información confidencial, privada o sensible, no se debe utilizar la mensajería de texto.

Los cargos por envío de mensajes de texto dependen del proveedor de telefonía móvil. Si el cliente es de otra zona o país, compruebe siempre si hay cargos adicionales por enviar mensajes de texto a un número de teléfono móvil.

Además de la mensajería de texto directa desde su teléfono móvil, hay una serie de plataformas que

proporcionan servicios de SMS y mensajería instantánea. Algunos de estos servicios, como WhatsApp, son muy populares en todo el mundo. Es totalmente posible que sus clientes, empleados y personal ya utilicen una o más de las plataformas identificadas a continuación.

WhatsApp

(<https://www.whatsapp.com/>)

Descripción

WhatsApp es una plataforma de mensajería instantánea, gratuita, popular a nivel mundial y que requiere acceso a Internet. Es una aplicación de mensajería multiplataforma para teléfonos inteligentes, pero también está disponible en una versión de escritorio. WhatsApp tiene opciones de llamadas de voz y video y permite a los usuarios enviar fotos o documentos.

WhatsApp está vinculado a un número de teléfono, por lo que necesitará conocer el número de teléfono de su cliente para conectarse. El cliente también tendrá acceso a su número de teléfono. WhatsApp ofrece un cifrado sólido de extremo a extremo de forma predeterminada, lo que significa que nadie puede ver su correspondencia excepto usted y la persona con la que está chateando.

Costo

WhatsApp es una aplicación de mensajería gratuita, pero requiere acceso a Internet. Los cargos de Internet dependen del proveedor de telefonía móvil/Internet.

Signal

(<https://signal.org/>)

Descripción

Signal es un servicio de mensajería cifrada multiplataforma que utiliza Internet para enviar mensajes individuales y grupales, que pueden incluir archivos, notas de voz, imágenes y videos. También se puede utilizar para realizar llamadas de voz y video individuales. Signal utiliza números de teléfono móvil estándar como identificadores y protege todas las comunicaciones con otros usuarios de Signal con cifrado de extremo a extremo. Los usuarios pueden verificar de forma independiente la identidad de sus contactos y la integridad del canal de datos.

Costo

Signal es una organización sin fines de lucro independiente y la aplicación está disponible para los usuarios de

forma gratuita, pero requiere acceso a Internet. Los cargos de Internet dependen del proveedor de telefonía móvil/Internet.

Wire

(<https://wire.com/en/>)

Wire es una aplicación de comunicación y colaboración cifrada disponible para iOS, Android, Windows, macOS, Linux y navegadores web como Firefox. Wire ofrece una suite de colaboración con mensajería, llamadas de voz, videollamadas, llamadas en conferencia, intercambio de archivos y colaboración externa, todo protegido por cifrado seguro de extremo a extremo.

Costo

Wire ofrece tres soluciones basadas en su tecnología segura: Wire Pro, que ofrece la función de colaboración de Wire para empresas por 5,83 USD por usuario por mes; Wire Enterprise, que incluye las funciones de Wire Pro con funciones añadidas para organizaciones/organismos gubernamentales a gran escala o regulados por 9,50 USD por usuario por mes; y Wire Red, la suite de colaboración para situaciones de crisis bajo demanda. Las organizaciones sin fines de lucro pueden solicitar un descuento del 30 por ciento en el plan Pro de Wire en <https://wire.com/en/contact/ngo-discount-request/>.

LINE

(<https://line.me/en/>)

Descripción

LINE es una plataforma de mensajería instantánea popular en Asia.

LINE es similar a WhatsApp en que los usuarios pueden crear mensajes en varias plataformas como teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras personales (Windows o Mac) y enviarlos a los contactos de LINE. La aplicación también ofrece llamadas de voz y video gratuitas.

Costo

LINE es una aplicación de mensajería gratuita, pero requiere acceso a Internet. Los cargos de Internet dependen del proveedor de telefonía móvil/Internet.

Telegram

(<https://telegram.org/>)

Descripción

Telegram es otra plataforma de mensajería instantánea. En términos de características, es muy similar a WhatsApp y LINE.

Costo

Telegram es una aplicación de mensajería gratuita, pero requiere acceso a Internet. Los cargos de Internet dependen del proveedor de telefonía móvil/Internet.

Slack

(<https://slack.com/>)

Descripción

Slack es una plataforma de mensajería basada en canales. Los canales son espacios dedicados organizados por convenciones claras de nomenclatura. Los debates de canales se centran en temas específicos y son fáciles de descubrir. Con Slack, los usuarios pueden crear mensajes en varias plataformas como teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras personales (Windows o Mac). Encontrará instrucciones detalladas sobre cómo enviar y recibir mensajes de texto a través de Slack en <https://slack.com/help/categories/200111606#work-in-channels>

Costo

Hay varios planes de diferentes precios. La información sobre precios de Slack está disponible en <https://slack.com/pricing>. La versión gratuita permite el envío de mensajes y almacena un número limitado de sus mensajes más recientes. Las versiones de pago almacenan un historial de mensajes ilimitado. La versión gratuita de Slack debería ser suficiente para las comunicaciones individuales con los clientes.

Slack también ofrece mejoras de plan gratuitas y con descuento para organizaciones sin fines de lucro en <https://slack.com/help/articles/204368833-Slack-for-Nonprofits>.

FrontlineSMS

(<https://www.frontlinesms.com/>)

Descripción

FrontlineSMS es un software de gestión de SMS (o mensajería de texto) de código abierto que se ejecuta en una computadora portátil conectada a un módem GSM, un teléfono móvil o un servicio SMS en línea. Permite a los usuarios enviar, recibir y analizar mensajes SMS enviados a través de una red móvil. Encontrará instrucciones sobre cómo empezar a utilizar FrontlineSMS en <https://frontlinecloud.zendesk.com/>.

Este software le permite enviar SMS a números de teléfono en muchos países, incluso si no se encuentra físicamente en el país al que está enviando mensajes. Sin embargo, si usted no se encuentra físicamente en el país al que está enviando mensajes, es posible que necesite un agregador de SMS. Un agregador (o proveedor) de SMS es una puerta de enlace en línea que conecta el espacio de trabajo de Frontline con los operadores de telefonía móvil autorizados para operar dentro del país al que usted está enviando mensajes. FrontlineSMS tiene algunos agregadores de SMS que aparecen enumerados directamente en la aplicación, e incluyen [Twilio](#), [Nexmo](#), [Clickatell](#) and [World-text](#).

Costo

Aunque la aplicación en sí es gratuita, FrontlineSMS es un servicio de pago. Según su sitio web, los proyectos suelen comenzar con un pequeño paquete de configuración inicial combinado con una pequeña cuota de suscripción mensual. Los costes típicos son de 1,00 USD por mes más 0,0075 USD por mensaje de texto (enviado o recibido) de 160 caracteres. Dado que FrontlineSMS funciona con la mayoría de las organizaciones sin fines de lucro, no concede descuentos en función de la condición de organización sin fines de lucro. Sin embargo, FrontlineSMS puede ofrecer flexibilidad si el precio es la principal barrera para que se la adopte. Para hacer preguntas sobre acuerdos flexibles, envíe un correo electrónico a info@frontlinesms.com.

Viber

(<https://www.viber.com/en/>)

Descripción

Viber es una aplicación de software de VoIP y de mensajería instantánea multiplataforma para las plataformas Android, iOS, Microsoft Windows, macOS y Linux. Los usuarios se registran e identifican a través de un



número de teléfono móvil, aunque el servicio es accesible en plataformas de escritorio sin necesidad de conectividad móvil. Además de la mensajería instantánea, permite a los usuarios intercambiar archivos de medios, como imágenes y videos. Viber tiene cifrado de extremo a extremo. Es posible verificar la identidad de la persona con la que se está chateando intercambiando claves secretas.

Costo

El servicio principal de Viber está disponible sin costo. Viber también ofrece un servicio de llamadas internacionales a teléfonos móviles y fijos llamado Viber Out, disponible con cargo.

4. MEJORES PRÁCTICAS PARA SMS Y MENSAJERÍA DE TEXTO

Los mensajes de texto deben ser breves, concretos y directos. Deberían ser fáciles de leer y entender para el cliente. Los mensajes de texto deben contener menos palabras que un correo electrónico habitual y deben contener una idea principal por mensaje. Intente evitar frases extensas y términos legales en los mensajes de texto. Cuando utilice una plataforma en su computadora para enviar mensajes de texto, recuerde que leer un texto desde la pantalla pequeña de un dispositivo móvil será diferente de leer el mismo texto desde la pantalla más grande de un computadora o tableta. Los LSP deben ser cautos al proporcionar cualquier asesoramiento legal complejo o detallado en forma de texto debido a las limitaciones de este método de comunicación.



CASO PRÁCTICO – KITUO CHA SHERIA – M-HAKI (<http://kituochasheria.or.ke/>)

Ubicación: Nairobi, Kenia

Servicio: Asistencia legal gratuita a través de SMS

Logistics: Las personas pueden enviar preguntas mediante SMS a Kituo Cha Sheria (KITUO) a su número de móvil específico, y los abogados y defensores voluntarios de KITUO responden a las preguntas en un plazo de 48 horas de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., hora de África Oriental. El usuario no incurre en costos adicionales aparte de los costos de SMS normales. Las personas también pueden enviar preguntas a través de Twitter, Facebook o correo electrónico. A los clientes que hagan preguntas en una plataforma de redes sociales se les pedirá que envíen la pregunta a través de la plataforma M-HAKI. Se reconocen ciertas etiquetas, como #MHAKI, #Kituo y #HAKI, y esas preguntas se reenvían automáticamente a la plataforma M-HAKI. Luego de esto, todas las preguntas se responden en la plataforma M-HAKI. Antes de participar en la plataforma M-HAKI, los usuarios firman un código de conducta con KITUO, en el que se establece una relación cliente-abogado y el alcance del compromiso. Si un asunto requiere trabajo especializado, el abogado remitirá a la persona a una organización externa.

KITUO recibió asistencia financiera y técnica de la embajada de los Países Bajos, Ushahidi, HiiL y varias organizaciones nacionales para crear, desarrollar y lanzar la plataforma M-HAKI. Durante los preparativos para el lanzamiento del servicio, KITUO pasó un año encuestando a los keniatas sobre cómo les gustaría recibir asistencia jurídica y qué precio estarían dispuestos a pagar por dicho servicio. El desarrollo de la plataforma M-HAKI comenzó en 2015 y se lanzó oficialmente en marzo de 2016.

Impactoo: Haki Mkononi significa “justicia en las propias manos” en suajili. Desde su creación en 2016, M-HAKI de KITUO ha ayudado a aproximadamente 7300 personas a recibir asistencia legal gratuita al poner el acceso a la justicia al alcance de sus manos. KITUO recibe unas 50 preguntas al día. Cuando hay nueva actividad comunitaria, como nuevas solicitudes relacionadas con la COVID-19, pueden recibir entre 200 y 300 preguntas al día.

Aprendizajes clave: KITUO se ha perfeccionado constantemente y ha introducido mejoras a M-HAKI a lo largo de los años. Algunas recomendaciones del equipo de M-HAKI de KITUO incluyen:

- asegúrese de que tiene el personal suficiente, ya sean empleados a tiempo completo o defensores voluntarios, para mantener el servicio en funcionamiento;
- tenga un plan financiero viable porque, aunque el cliente no paga nada, hay costos para mantener un sitio web y una plataforma de servicio;
- intente trabajar para tener un servicio disponible las 24 horas;
- recuerde que se requiere tiempo, investigación y dedicación para responder a todas las preguntas y las preguntas de seguimiento.



Líneas directas

Las líneas directas de servicios jurídicos siempre han sido remotas. Por naturaleza, las interacciones de línea directa entre los LSP y sus clientes y el público no son presenciales. Dado que la pandemia global actual requiere una prestación nueva o ampliada de servicios jurídicos remotos en general, los LSP pueden intentar establecer nuevas líneas directas operadas de forma remota para sustituir o complementar los servicios ofrecidos históricamente de manera presencial, o para ampliar los servicios de línea directa existentes. Para ayudar a las organizaciones a realizar esta transición de la manera que mejor se alinee con su misión y recursos, esta sección aborda ejemplos de líneas directas, mejores prácticas para operaciones de líneas directas generales y remotas, y herramientas tecnológicas para respaldar estas operaciones.

A. Ejemplos y modelos de servicio

Las líneas directas se pueden utilizar como el modo principal de proporcionar servicios jurídicos o como un modo adicional para complementar otros servicios en persona o remotos. Entre los ejemplos de usos de la línea directa se incluyen los siguientes:

- Prestación de servicios jurídicos breves que:
 - respondan preguntas legales sencillas;
 - transmitan información general relativa a la ley;
 - proporcionen información “no legal”, pero importante, como la ubicación, el horario de atención y la información de contacto de las oficinas gubernamentales locales, empresas importantes y otras organizaciones de servicios sociales.
- Abordaje de problemas legales urgentes y de alta prioridad
- Selección y remisión a servicios jurídicos más comprometidos.

Aunque las líneas directas se pueden utilizar para abordar una amplia gama de temas legales, las líneas directas se alinean de forma natural con la prestación de servicios legales relacionados con necesidades legales comunes. Estas incluyen:

- derecho familiar y violencia doméstica;
- ley sobre los ancianos, que incluye cuestiones relacionadas con testamentos, tutela, abuso y negligencia, y fraude;
- derecho laboral y sobre el empleo, que incluye el despido indebido y la violencia en el lugar de trabajo;
- ley de asilo e inmigración, que incluye a personas desplazadas internamente;
- conflictos de propietarios/inquilinos, que incluyen el desalojo ilícito;
- ley del consumidor, que incluye las cuestiones relacionadas con el crédito y los préstamos del consumidor, el cobro de deudas y la quiebra, la compra/embargo de automóviles y las garantías.

Hay varios modelos de servicio bajo los cuales pueden operar las líneas directas. Estos modelos de servicio no son mutuamente excluyentes y algunos LSP utilizan dos o más de estos modelos para proporcionar servicios legales:

- **Solo llamada en directo:** con este modelo, las personas que llaman marcan el número de la línea directa durante días/horarios especificados y se contactan con una persona en vivo (abogado, asistente jurídico, voluntario u otro defensor legal) que pueda ofrecerles asistencia.
- **Solo correo de voz:** con el modelo de solo correo de voz, una persona que llama marca el número de la línea directa en cualquier momento y deja un correo de voz con su información de contacto (p. ej., número de teléfono, correo electrónico) para que un miembro del personal o un voluntario se comuniquen con ella para hacer un seguimiento.
- **Híbrido:** este modelo implica una combinación de llamadas en vivo y correo de voz. También podría incluir un chat en directo basado en la web, si la tecnología está disponible. Una ventaja clave de esta opción es que permite a las personas contactar a personas en vivo para asuntos urgentes o durante el horario laboral, pero no limita el tiempo de servicio a una cantidad determinada de horas al día, que a menudo se solapan con las horas en las que los clientes también trabajan.

- **Información pregrabada:** con este modelo, también conocido como respuesta interactiva de voz (Interactive Voice Response, IVR), las personas que llaman marcan el número de la línea directa para obtener información pregrabada sobre uno o más temas, a los que se puede acceder seleccionando dígitos en un teléfono de marcación por tonos o mediante comando de voz.

B. Mejores prácticas generales para la operación de líneas directas

Crear una línea directa desde cero puede ser un desafío. En la medida de lo posible, los LSP deben desarrollar o reconvertir políticas, procedimientos, materiales de recursos y otros modelos de servicio remotos que ya puedan estar proporcionando o a los que tengan acceso. Además, solo porque una línea directa es remota y aparentemente menos formal que una consulta directa de manera presencial, no es menos seria. Es importante seguir las mejores prácticas éticas y operativas existentes, que también se aplican a la gestión de la línea directa, independientemente de cómo estén estructuradas las operaciones.

Mejores prácticas éticas

- **Alcance/limitación de los servicios jurídicos.** Una línea directa de servicios jurídicos debe garantizar que las personas que llaman conocen y aceptan el alcance y las limitaciones de los servicios jurídicos prestados. Por lo general, esto significa indicar claramente que el personal de la línea directa proporciona información y asesoramiento legal, pero que no representa al cliente como su abogado.
- **Cumplimiento de la legislación aplicable.** La línea directa debe operar en cumplimiento de todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, incluidas las normas procesales de los tribunales locales, las normas y consideraciones éticas aplicables a la prestación de servicios jurídicos en la jurisdicción del proveedor, y las leyes y reglamentos aplicables a las comunicaciones telefónicas y la privacidad de datos.
- **Terceros que realizan llamadas.** El proveedor debe adoptar procedimientos que aborden las cuestiones éticas que surjan cuando terceros se pongan en contacto con la línea directa en nombre de otra persona.
- **Confidencialidad y privacidad.** El proveedor debe asegurarse de que la privacidad de la persona que llama

esté protegida y que se mantenga la confidencialidad de las comunicaciones.

- **Competencia.** Se deben tomar medidas para garantizar que el personal de la línea directa y los voluntarios proporcionen asesoramiento competente e información precisa.

Mejores prácticas operativas

- **Servicio oportuno.** Las llamadas a la línea directa deben transferirse y responderse de forma que se eviten retrasos. El personal y los voluntarios deben intentar clasificar las consultas de las personas que llaman, así como también proporcionar respuestas rápidas. Si se pone en espera a las personas que llaman, se les debe informar el motivo para ponerlas en espera y se les debe indicar una presunción razonable de cuánto tiempo durará la espera.
- **Retrasos en las llamadas.** Si la cantidad de personas que llaman a la línea directa es elevada, el proveedor debe establecer un procedimiento para gestionar el retraso. Las personas que llaman deben estar siempre informadas sobre los tiempos de espera para gestionar las expectativas.
- **Transparencia.** Cuando una persona que llama solicita información a la que el miembro del personal o voluntario que gestiona la llamada no posee acceso inmediato, se debe informar a la persona que llama que el asunto está fuera del alcance de los servicios prestados y, cuando sea posible, se debe realizar una derivación. En determinadas circunstancias, el miembro del personal o voluntario podría aceptar investigar el problema y acordar la devolución de la llamada para proporcionar el asesoramiento o la información adecuados.
- **Derivaciones a otros LSP y recursos no legales.** En algunas circunstancias, puede ser apropiado derivar el asunto. El proveedor debe establecer una política para la derivación de las personas que llaman a otros LSP o a una asociación de abogados local cuando sea apropiado y esté disponible. El proveedor también puede desear mantener información sobre servicios no legales (p. ej., vivienda, empleo, educación, distribución de alimentos, etc.) que puedan ayudar a las personas que llaman a la línea directa en relación con sus problemas.
- **Gestionar las expectativas de la persona que llama.** Es posible que las personas que llamen en busca de ayuda

no conozcan los desafíos actuales a los que se enfrenta el proveedor en relación con la línea directa y puedan sentirse frustradas por cualquier interrupción del servicio u optar por renunciar a los servicios por completo. Para compensar este riesgo, es posible que el proveedor deba comunicar los problemas que está experimentando, tanto por medios telefónicos (p. ej., mensajes pregrabados, guiones para el personal y voluntarios, etc.) como a través de otros canales (p. ej., sitios web, cuentas de redes sociales, materiales impresos). Las alertas y los recordatorios también se pueden enviar a los clientes por correo electrónico o mensaje de texto según sea necesario. Esto también puede crear oportunidades para derivar a las personas que llaman a alternativas de autoservicio, cuando sean relevantes y estén disponibles (p. ej., sitios web gubernamentales y otros proveedores de servicios legales que operan desde diferentes plataformas).

- Aumento de la flexibilidad del personal y mejorar los mecanismos de programación. Aumentar la flexibilidad del personal de la línea directa puede ayudar a mantener una experiencia coherente para las personas que llaman. El personal y los voluntarios pueden organizarse en cronogramas con rangos más diversos de franjas horarias, lo que puede permitir que equipos limitados amplíen los períodos de servicio. Una mayor flexibilidad del personal puede requerir la necesidad de mejorar los mecanismos de programación. Un período más extenso de operación de línea directa puede beneficiarse con la adopción de software de programación o de soluciones de software de gestión de personal más sólidas.
- Recursos del personal. Los miembros del personal y voluntarios deben recibir los recursos informativos necesarios para ofrecer servicios significativos basados en el modelo de servicio de la línea directa. Estos recursos pueden incluir capacitación e incorporación, información sustancial sobre cuestiones/áreas legales clave (p. ej., manuales, información inicial, recursos/ bibliotecas en línea), información sobre desarrollos relacionados con situaciones de emergencia, formularios y folletos de educación comunitaria. Estos recursos deben mantenerse actualizados y, a menudo, se recopilan en una base de datos central en la que se pueden realizar búsquedas.
- Supervisión del personal y los voluntarios. El personal supervisor debe revisar el trabajo de aquellos que

proporcionan servicios e información legal, lo que incluye la escucha de llamadas y la revisión de llamadas pasadas (con el consentimiento de la persona que llama).

- Selección de llamadas. El proveedor debe seleccionar a las personas que se comunican a la línea directa para detectar posibles necesidades legales, posibles conflictos de interés y la elegibilidad para obtener servicios. El personal y los voluntarios de la línea directa deben garantizar a las personas que llaman la confidencialidad del proceso de selección y enfatizar la necesidad de dar información veraz.
- Mantenimiento de registros. El proveedor debe establecer un sistema (manual o electrónico) para documentar la información clave tanto administrativa como relacionada con el servicio, que incluye la información relativa a la admisión, los problemas de la persona que llama, los servicios prestados y el seguimiento necesario.
- Control de calidad y comentarios del cliente. El proveedor debe evaluar periódicamente los servicios prestados a través de la línea directa e identificar oportunidades de mejora. Esto puede implicar el análisis de los tiempos de respuesta y los problemas legales abordados. También puede incluir recibir comentarios del personal, los voluntarios y las personas que llaman a través de encuestas.
- Difusión. La difusión puede ayudar a aumentar el conocimiento que la comunidad posee de los servicios prestados. La divulgación puede lograrse a través de folletos, funcionarios electos locales u organizaciones de servicios comunitarios alineadas, boletines informativos o sitios web, o boletines comunitarios en emisoras de radio o televisión y “medios ganados” (detectando medios de noticias que busquen contar historias sobre el bienestar social o proporcionar información a sus comunidades o lectores en relación con los servicios disponibles).
- Asistencia en varios idiomas. El proveedor debe asegurarse de que la línea directa sea accesible para el mayor número de personas posible. En áreas en las que se hablan varios idiomas, esto puede incluir contratar personal bilingüe o multilingüe, incluir opciones de idioma para cualquier mensaje pregrabado y traducir la información comunitaria sobre la línea directa a todos los idiomas relevantes.

C. Herramientas tecnológicas

La operación remota de una línea directa de servicios jurídicos suele implicar el uso de una combinación de tecnologías para respaldar los componentes clave de las operaciones de la línea directa. Las herramientas para ayudar con los dos aspectos más fundamentales de las operaciones remotas; que incluyen administrar, recibir y responder a las llamadas de los clientes y documentar la información administrativa y relacionada con el servicio, se analizan a continuación.

Gestión de llamadas entrantes

Históricamente, los LSP que operaban líneas directas recibían y respondían a llamadas entrantes de clientes o del público utilizando equipos telefónicos y tecnología de transferencia que eran propiedad del proveedor del servicio y estaban alojados y mantenidos por este (lo que se conoce como modelo local). En los últimos años, los avances tecnológicos han impulsado a muchos proveedores a pasar a un modelo de línea directa virtual (remota) utilizando una solución de centro de llamadas en la nube. Este modelo virtual permite al personal y a los voluntarios trabajar desde casa o cualquier otra ubicación en lugar de en una oficina centralizada o un centro de llamadas.

Una solución de centro de llamadas en la nube automatiza y estandariza el proceso de recepción y respuesta a las llamadas a la línea directa y puede incluir funciones adicionales que hacen que las líneas directas sean más eficientes. Estas funciones incluyen:

- transferencia de llamadas por idioma o área geográfica;
- acceso para personas con impedimentos auditivos o del habla a través de teletipo o retransmisión;
- revisión/Análisis de la señal de ocupado, los tiempos de espera, las llamadas perdidas, etc.;
- tecnología para facilitar un sistema eficiente de devolución de llamadas, ya que poner a una persona que llama en una cola de espera utiliza los minutos de llamada de esa persona y puede agotar la batería de un teléfono móvil;
- suministro de información grabada a la persona que llama mientras se encuentra en espera o cuando la persona que llama se comunica fuera del horario de atención.

Mientras que el software de centro de llamadas en la nube proporciona una funcionalidad significativa, hay costos

y desventajas que considerar. Estos incluyen los costos asociados con las licencias de software y la dependencia de proveedores de nube para las actualizaciones y asistencia. Muchas de estas plataformas utilizan VoIP para facilitar la comunicación de voz a través de Internet. Esto aumenta la dependencia del acceso a Internet de alta velocidad (que puede no estar disponible de forma generalizada o en todo momento para el personal y los voluntarios) y puede tener limitaciones debido a los requisitos de ancho de banda. Algunos ejemplos de plataformas de software de centro de llamadas en la nube utilizadas por las líneas directas operativas de LSP incluyen **Vonage** (<https://www.vonage.com>), **Talkdesk** (<https://www.talkdesk.com/>), **Five9** (<https://www.five9.com/>) y **Genesys** (<https://www.genesys.com/>).

Documentación de información administrativa y relacionada con el servicio

Además de la gestión de llamadas entrantes, las líneas directas de servicios jurídicos remotos también requieren una herramienta o herramientas para documentar la información proporcionada por las personas que llaman y a estas, y para realizar un seguimiento de los servicios prestados y la resolución de problemas. Históricamente, las líneas directas se basaban en bases de datos simples (a veces desarrolladas internamente) o en la introducción manual de información en registros y hojas de cálculo para registrar esta información. Para los LSP que poseen bajos volúmenes de llamadas a la línea directa o recursos limitados para la adquisición de tecnología, es posible que estas herramientas sigan siendo eficaces. Sin embargo, los LSP con un mayor volumen de llamadas pueden considerar la adopción de un sistema de gestión de casos legales o una aplicación de gestión de relaciones con los clientes (Customer Relationship Management, CRM).

Los sistemas de gestión de casos (que se analizan con más detalle a continuación) permiten a las organizaciones realizar un seguimiento de un asunto legal a lo largo de su ciclo de vida, desde la admisión hasta el cierre del caso. Muchos sistemas también facilitan la comunicación y la colaboración, así como el análisis de datos y la generación de informes. Hay sistemas de gestión de casos para todos los segmentos del mercado legal, incluidos algunos diseñados para pequeñas organizaciones. Entre los proveedores conocidos se incluyen Clío (<https://www.clio.com/>), Zola (<https://zolasuite.com/>), Needles (<https://www.needles.com/>), MyCase (<https://www.mycase.com/>) y Microsoft Teams (<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/microsoft-teams>).

Las aplicaciones de gestión de relaciones con los clientes (CRM) se utilizan ampliamente para documentar y gestionar las relaciones con los “clientes”. En el contexto de los centros de llamadas (la analogía más cercana a una línea directa de servicios legales), las aplicaciones de CRM permiten al personal codificar y realizar un seguimiento de las interacciones con las personas que llaman. Las aplicaciones de CRM abarcan desde sólidas plataformas empresariales hasta soluciones más pequeñas y personalizadas. Algunas de las plataformas más grandes se integran con las soluciones de centro de llamadas en la nube descritas anteriormente. Entre los proveedores conocidos se incluyen **SalesForce** (<http://www.salesforce.com/>),

Keap (<https://keap.com/>), **Less Annoying CRM** (<https://www.lessannoyingcrm.com/>), **Hubspot** (<https://www.hubspot.com/>) y **Zoho** (<https://www.zoho.com/>).

Los proveedores de aplicaciones de gestión de casos legales y de CRM ofrecen herramientas en la nube, lo que hace que la información sea accesible para el personal y los voluntarios remotos. Sin embargo, al igual que con el software de centro de llamadas en la nube, el uso de estas plataformas requiere el acceso a Internet por parte del personal y los voluntarios y, por lo general, incluye cuotas de licencia mensuales o anuales.

Talleres y clínicas en línea

A. Talleres y seminarios web “Conozca sus Derechos”

Los talleres “Conozca sus Derechos” (Know Your Rights, KYR) pueden ser una oportunidad vital para proporcionar formación y empoderamiento jurídico a la comunidad, de modo que las personas tengan cierta orientación y una visión general de la información y los recursos que pueden utilizar para avanzar por sí mismos (pro se) en relación con los problemas legales que puedan estar experimentando. El objetivo clave es que las personas susceptibles a un problema legal específico obtengan una mejor comprensión de sus derechos y sepan cómo pueden utilizar esos derechos para acceder a recursos y dónde pueden acudir para obtener más ayuda. Los talleres KYR a menudo se integran en la organización comunitaria y las estrategias de defensa.

Los temas tratados en los talleres KYR son muy variados; sin embargo, los temas tratados con frecuencia incluyen:

- leyes de asilo e inmigración;
- derechos de manifestantes y respuesta al abuso policial;
- leyes de familia, que incluyen la violencia doméstica;
- leyes laborales, que incluyen el despido indebido, el acoso en el lugar de trabajo y otros problemas laborales;

- leyes sobre propietarios/inquilinos, que incluyen el desalojo ilícito;
- leyes sobre tierras y bienes inmuebles, incluidos los derechos sucesorios.

Realizar talleres KYR de forma remota proporciona una valiosa oportunidad para llegar a un público más amplio sin los límites geográficos. Una serie de las mejores prácticas mencionadas a continuación se aplican tanto a los talleres KYR que se realizan en persona como a los realizados en línea. Aquellos que se lleven a cabo de forma remota probablemente requieran una consideración más detallada por adelantado para garantizar que la participación en el taller sea accesible para todos, lo que puede incluir tanto asistencia en varios idiomas como acceso para personas con discapacidades.

Seminarios web

Un seminario web es un seminario interactivo en línea que cualquier persona con conexión a Internet y el software necesario puede ver en la web. El seminario web puede incluir videos del presentador, presentaciones u otros elementos visuales. Los seminarios web son flexibles con respecto al formato. El contenido de un seminario web se puede grabar y compartir, o reutilizar en diversos formatos.



CASO PRÁCTICO – ECOLEX – LÍNEA VERDE

(<http://www.ecolex-ec.org/>)

Ubicación: Ecuador

Servicio: Línea directa gratuita y servicios jurídicos para cuestiones vinculadas al derecho medioambiental y a los derechos a la tierra.

Logistics: Fundada en 2005 antes de que los teléfonos móviles y las plataformas de redes sociales se convirtieran en la norma, Línea Verde (<http://www.ecolex-ec.org/index.php/proyectos/linea-verde>) es una línea fija directa gratuita mediante la cual personas de todo Ecuador pueden recibir asistencia sobre cuestiones de derecho medioambiental o problemas de derechos a la tierras. Antes de Línea Verde, ECOLEX abordó la brecha del acceso a la justicia y realizó difusión en zonas rurales a través de su programa de paralegales comunitarios. Los paralegales a menudo se comunicaban con los abogados de ECOLEX para hacerles preguntas sobre casos en los que estaban trabajando. ECOLEX se dio cuenta de que podía proporcionar sus servicios jurídicos gratuitos de forma permanente y directa a través de una línea directa gratuita, la primera de su clase que se centra exclusivamente en asuntos de derecho medioambiental.

Las personas llaman a la línea directa gratuita y dos abogados de ECOLEX responden las llamadas telefónicas. Cuando los abogados trabajan de forma remota, las llamadas se reenvían a sus teléfonos móviles personales. Cuando una persona llama, los abogados de ECOLEX realizan un conjunto de siete a ocho preguntas como parte del proceso de admisión.

Solicitan información sobre la persona que llama, que incluye si permite el uso de su nombre o si prefiere permanecer en el anonimato. El primer paso es definir si la persona que llama busca asesoramiento legal o desea presentar una denuncia. También le preguntan a la persona que llama si se ha puesto en contacto con las autoridades locales, como el municipio local, la oficina del medio ambiente o el defensor del pueblo, antes de llamar a ECOLEX. Si la persona que llama ha presentado una denuncia a las autoridades locales y estas no resuelven el problema en un plazo de tres semanas (15 días hábiles),

ECOLEX rechazará el caso. Después de aceptar asumir el caso, ECOLEX continuará comunicándose con el cliente para investigar el problema y redactar y presentar el reclamo a las autoridades pertinentes. Si se ha cometido un delito, ECOLEX remitirá la denuncia al fiscal de la provincia o a otra autoridad.

Los costos en que incurre ECOLEX son mínimos e incluyen una tarifa mensual por los servicios telefónicos. ECOLEX anuncia Línea Verde a través de sus cuentas en redes sociales y su sitio web. También ha distribuido pósteres en lugares estratégicos de todo el país con información sobre la línea directa y un calendario agrícola para uso de los agricultores. Desde marzo de 2020, la mayoría de las personas que llaman han descubierto Línea Verde a través de Internet.

Impacto: Los abogados de ECOLEX suelen recibir entre 30 y 50 llamadas por año. Entre enero y junio de 2020, recibieron 65 llamadas, la mayoría de las cuales fueron entre marzo y junio. Desde junio de 2020, han recibido 40 llamadas. Aproximadamente el 60 por ciento de las llamadas se refieren a problemas de contaminación y polución.

Lecciones clave: ECOLEX recomienda permitir la participación anónima de las personas que llaman, ya que las personas pueden tener miedo de informar infracciones. En tales casos, una organización puede ofrecer protección a sus clientes permitiéndoles realizar denuncias anónimas. ECOLEX también recomienda comunicarse con universidades cuyos estudiantes puedan estar dispuestos a ayudar como personal de la línea directa y con la redacción de documentos. Además, la organización ha descubierto que más personas acceden a Internet debido al trabajo remoto; por lo tanto, la publicidad en las redes sociales es un buen uso de los recursos. Por último, ECOLEX recomienda ser creativo en su difusión. ECOLEX ha utilizado el arte para promover el acceso a la justicia, con pósteres artísticos, panfletos y videos distribuidos y mostrados en todo el país. ECOLEX ha descubierto que el uso del arte es una forma exitosa y satisfactoria de promover su mensaje.



Los seminarios web también son ideales para permitir la comunicación bidireccional entre los presentadores y el público.

Si los clientes tienen una pregunta sobre la presentación, pueden hacerla en tiempo real a través de audio o chat, lo que puede ayudar a eliminar barreras. Esto significa que los seminarios web son ideales para los talleres KYR y pueden permitir que el taller sea más interactivo y atractivo, efectivamente más similar a un taller que se realiza en persona.

Para talleres pequeños, las técnicas de videoconferencia mencionadas anteriormente en esta guía podrían serle útiles. Sin embargo, las herramientas de videoconferencia estándar tienden generalmente a perder su eficacia cuando se alcanzan entre 30 y 50 participantes. Hay algunas características de las plataformas de seminarios web dedicadas que las hacen más adecuadas para grupos más multitudinarios. Por ejemplo, los seminarios web pueden limitar el número de “oradores” que los participantes pueden ver, lo que crea un entorno que imita un panel de debate. Tenga en cuenta que las plataformas de seminarios web dedicadas suelen ser más costosas que las opciones de videoconferencia habituales. Algunos ejemplos de plataformas de seminarios web dedicadas son:

- **Livestorm:** una plataforma fácil de usar que no requiere que el asistente descargue ni instale nada. También tiene una serie de funciones, incluido el análisis de asistentes. Livestorm posee una opción gratuita, pero se limita a diez asistentes y 20 minutos por seminario web. Los planes de pago comienzan a partir de 99 USD por mes. Livestorm también ofrece precios para organizaciones sin fines de lucro. Para consultar sobre planes para organizaciones sin fines de lucro, póngase en contacto con: sales@livestorm.co. <https://livestorm.co/pricing>
- **GoToWebinar:** una opción popular debido a su funcionalidad y calidad de audio y video. Muchas de sus funciones pueden ser útiles para los anfitriones de seminarios web más comprometidos, e incluyen paneles de interacción y la capacidad de sondear a los asistentes. Los planes comienzan a partir de 49 USD por mes. <https://www.gotomeeting.com/webinar/buy/lite>
- **Seminario web de Zoom:** un paquete complementario para la herramienta de conferencias de Zoom (descrita anteriormente), el seminario web de Zoom proporciona funcionalidad adicional, que incluye herramientas de sondeo, una función de “levantar la mano” para

preguntas y respuestas, y transmisión en directo a través de YouTube. Se requiere un plan de Zoom y tiene un costo adicional de 49 USD por mes. <https://zoom.us/zoomrooms>

Mejores prácticas relacionadas con seminarios web y talleres KYR

- Los talleres más eficaces suelen estar dirigidos por líderes y organizaciones de la comunidad respetados. Los buenos socios (p. ej., centros comunitarios, coaliciones organizadoras, organizaciones religiosas o programas de tratamiento) son miembros de la comunidad, conocen las necesidades de la comunidad y pueden conseguir que las personas adecuadas participen y se comprometan.
- Es posible que desee considerar enviar diapositivas y otros materiales a los asistentes con antelación para que se familiaricen con los temas y con lo que se tratará. Además, los asistentes que tengan una mala conexión a Internet o tengan problemas de conectividad durante el evento pueden comunicarse mediante marcación y participar siguiendo las diapositivas.
- Compruebe las conexiones de antemano para asegurarse de que todos puedan escuchar correctamente y que los videos y otras ayudas visuales se muestren correctamente.
- Tras dar la bienvenida a los participantes al seminario web o a la reunión en línea, explique cómo funciona la tecnología e indique cómo (y cuándo) hacer preguntas.
- Comience presentando su organización o sus organizaciones y a los presentadores. Considere dar inicio a la presentación formulando preguntas para dar al público la oportunidad de contribuir a la conversación y aportar información.
- Antes de comenzar la presentación principal, considere la posibilidad de realizar una sesión para romper el hielo a fin de atraer a su audiencia e identificar problemas, experiencias e inquietudes comunes.
- Considere utilizar la función de sala de descanso para facilitar el debate en grupos más pequeños y motivar aún más a los participantes. Piense en dividir a los participantes del taller en grupos de trabajo por adelantado para evitar crear grupos sobre la marcha. Sin embargo, a veces es efectivo que la plataforma realice agrupaciones de manera aleatoria; por ejemplo, cuando se tienen varias sesiones de trabajo en grupo y se desea que cada sesión de trabajo en grupo tenga

personas diferentes.

- Describa lo que analizará durante el evento y en qué orden. Sea claro sobre las expectativas y los objetivos. Comience su presentación con un conjunto claro de objetivos y puntos clave (“Esto es lo que vamos a tratar hoy ...”, “Esto es lo que no vamos a tratar hoy...”). Esto se hace para preparar a la audiencia y asegurarse de que comprendan lo que se tratará para que no haya sorpresas.
- Su objetivo es asegurarse de que su audiencia complete la participación conociendo algunos derechos clave y cómo ejercer esos derechos, así como también cómo comprometerse aún más. Las mejores presentaciones son sencillas y repiten simplemente algunos datos importantes.
- Al ejecutar una sesión KYR remota, no hay límites geográficos efectivos en relación con quién puede asistir. Es importante que enmarque la presentación adecuadamente para dejar en claro dónde se aplican los derechos que está discutiendo y para ser explícito sobre los límites geográficos o la jurisdicción de estos derechos.
- La carga de un archivo de PowerPoint o PDF es una excelente manera de compartir información, pero el uso compartido de aplicaciones o su escritorio también es una buena manera de involucrar a los asistentes. En lugar de mostrar una captura de pantalla de un sitio web, vaya directamente al sitio web y navegue por el contenido o el proceso que está analizando.
- Utilice diapositivas para ilustrar sus puntos, pero no como un guion visual. No lea simplemente el contenido de una presentación con diapositivas.
- Considere permitir que los participantes hagan preguntas durante el evento mismo, en lugar de durante un período específico de preguntas y respuestas al final. Esto probablemente conducirá a una discusión espontánea que se sentirá real y relevante.
- Si se utiliza el método anterior, los participantes pueden tener muchas preguntas durante el evento, lo que podría desorganizar la cronología de la presentación. Tenga un plan para las preguntas sobre hechos específicos que se responden mejor personalmente. Considere la posibilidad de crear una sala de descanso después del evento o compartir la información de contacto del presentador para hacer un seguimiento.

- Considere la posibilidad de incluir representaciones más activas de cómo se ejercen los derechos. La representación de ejemplos de la vida real proporciona matices y produce impacto. Explorar varias versiones de una situación también puede demostrar que los derechos no funcionan igualmente en todos los casos y que las diferentes situaciones pueden requerir respuestas diferentes.
- Ya sea que su presentador sea bilingüe o se cuente con la traducción disponible, debe asegurarse de que la información sea accesible para la comunidad a la que presta servicios. Esto significa asegurarse de que tanto la información escrita como la verbal estén disponibles en los idiomas pertinentes. Es posible que desee considerar la traducción previa de diapositivas a ciertos idiomas que sepa que pueden ser necesarios para el seminario web/taller. Considere si necesita contratar a un traductor remunerado o voluntario si hay varios idiomas implicados.

B. Clínicas virtuales en línea

Una clínica de asesoramiento jurídico es un programa que proporciona servicios jurídicos gratuitos a clientes dentro de la comunidad en la que se encuentra. Las clínicas de asesoramiento jurídico son fundamentales para proporcionar asesoramiento jurídico de alcance limitado e información a aquellos que no pueden pagar servicios jurídicos. A menos que se celebre un compromiso futuro, la obligación de un LSP con un cliente que participa en una clínica virtual en línea no se extiende más allá de la sesión de la clínica.

Estas clínicas suelen llevarse a cabo en sesiones de asesoramiento presencial y hay diferentes modelos que se pueden adoptar. Por ejemplo, algunas clínicas se realizan sin necesidad de agendar una cita previamente y están abiertas al público que desee asistir, y los clientes reciben asesoramiento legal directo y presencial.

Otras se realizan sobre la base de un sistema de derivación con citas programadas por adelantado para sesiones de asesoramiento; por ejemplo, los posibles clientes llaman por teléfono a la clínica y proporcionan breves detalles de su problema legal para que pueda llegarse a una determinación previa respecto a si el problema puede abordarse en la clínica.

Las áreas del derecho que cubre la clínica se limitan generalmente a áreas específicas de experiencia según las habilidades de los abogados y defensores legales que participan, aunque el número de áreas cubiertas durante una clínica puede también ser extenso. El nivel de asesoramiento proporcionado en las clínicas de asesoramiento jurídico puede variar:

- Algunas clínicas simplemente proporcionan información básica, como entregar a un cliente un folleto o una hoja informativa, o brindarles información estandarizada o un formulario que no está adaptado a ellos individualmente, pero que puede ayudar a resolver su problema legal.
- El siguiente nivel de asesoramiento es el asesoramiento generalista, que implica la adaptación del asesoramiento a las circunstancias particulares de un cliente. Podría ser una consulta única o estar relacionado con necesidades continuas de un cliente.
- El siguiente nivel de asesoramiento es el asesoramiento especializado, para las personas involucradas en procedimientos legales o que están considerando iniciarlos.

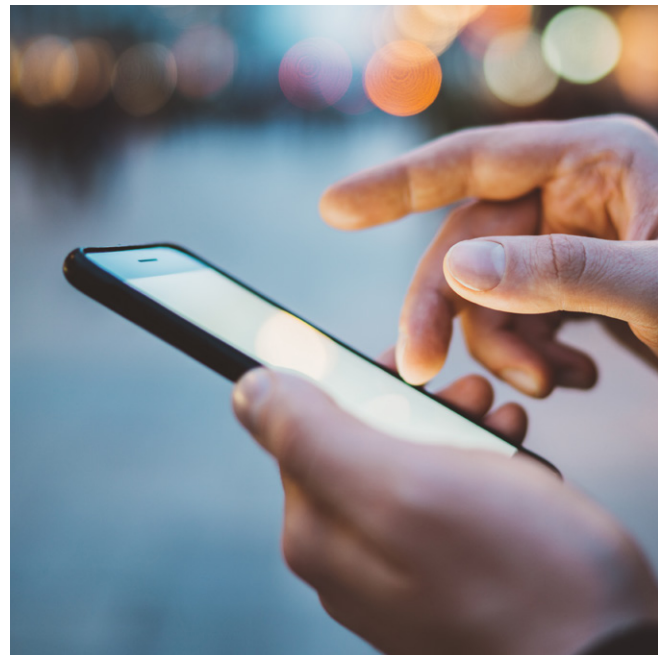
Al establecer una clínica de asesoramiento legal, es importante comprender qué nivel de asesoramiento se pretende proporcionar y asegurarse de que el nivel se indique claramente en todos los materiales y mensajes asociados con la clínica.

Si está considerando la posibilidad de establecer una nueva clínica de asesoramiento legal, es útil considerar la posibilidad de lanzarla inicialmente como piloto para hacer una prueba y ver cómo funcionan los procesos y procedimientos en la práctica.

Mejores prácticas relacionadas con las clínicas virtuales en línea

- Considere si desea incluir cualquier preselección para determinar la elegibilidad a través de un formulario de admisión. Esto ayudará a determinar cómo asignar clientes a abogados voluntarios.
- Considere si desea poner límites en el tipo de casos que acepte la clínica para limitar el riesgo inherente que supone el asesoramiento en múltiples áreas de la ley.
- Considere cómo abordará los conflictos de intereses, si es necesario, y cómo abordará un conflicto en caso de identificarlo.

- Considere la posibilidad de celebrar un acuerdo de usuario, que podría ser firmado electrónicamente por el cliente, y en el que el cliente acepte los términos y condiciones de la clínica y de su consentimiento en relación con los datos del cliente.
- Considere cuidadosamente los desafíos relacionados con la precisión de la información proporcionada por los clientes, lo que incluye incorporar herramientas de toma de notas para garantizar que los datos recopilados sean precisos. Siempre haga que el cliente verifique que la información es correcta.
- Considere la difusión. Puede haber un período de inicio lento mientras los clientes van tomando conocimiento del servicio que se ofrece de forma remota. Considere brindar información detallada al personal de primera línea en agencias de servicios sociales y organizaciones comunitarias para anunciar el servicio. También puede considerar utilizar las redes sociales para ampliar la difusión en la comunidad publicando información sobre la disponibilidad de clínicas legales, así como videos y recursos de autoayuda.
- Asegúrese de tener un procedimiento de denuncias establecido e indique claramente a los asistentes a quién acudir si tienen un problema.
- La asistencia y los servicios de traducción para las personas con discapacidad auditiva serán más difíciles de proporcionar de forma remota y se requerirá más coordinación para configurarlos con antelación.





**LEGAL
DEVELOPMENT
NETWORK**

CASO PRÁCTICO – RED DE DESARROLLO LEGAL

(<https://ldn.org.ua/>)

Ubicación: Kiev, Ucrania

Servicio: Asistencia legal gratuita mediante consultas de chat en directo

Logistics: Los usuarios pueden enviar sus preguntas al sitio web de la Red de Desarrollo Legal (Legal Development Network, LDN) a través de un cuadro de chat dedicado. Un grupo de más de 50 abogados de 23 organizaciones que integran la LDN responden a las preguntas y mantienen conversaciones en directo con los usuarios de lunes a viernes durante el horario laboral habitual. Las organizaciones que integran la LDN se organizan según días específicos de la semana a fin de brindar asistencia para el chat en vivo, lo que normalmente implica que un abogado responda entre 20 y 30 preguntas al día. Si un asunto requiere seguimiento, el abogado enviará la información individual para una consulta personal con la oficina legal de la LDN. Si la oficina no puede encargarse del asunto, lo remitirá a una de las organizaciones que integran la LDN o a organizaciones/instituciones asociadas. Sin embargo, aproximadamente el 95 % de las preguntas se resuelven en el chat en directo y solo el 5 % requieren ser derivadas a organismos externos.

Mediante el uso de fondos de una organización donante, la LDN contrató a una empresa de TI para desarrollar el software e integrarlo en el sitio web de la LDN en 2017.

Entre los costos continuos para la LDN se incluyen los pagos a los especialistas en TI que coordinan el cronograma de los abogados y proporcionan asistencia técnica a los abogados durante sus turnos. El servicio de chat en vivo se publica en las redes sociales y a través del tráfico en el sitio web (más de 50 000 visitantes visitan el sitio web de la LDN cada mes). Muchas organizaciones que integran la LDN también promocionan la función de chat en vivo en sus sitios web.

Impacto: En los últimos dos años, la LDN ha ayudado a 5912 personas a recibir asistencia legal gratuita a través de sus servicios en línea. En 2019, la LDN atendió a 749 personas en línea/de forma remota, y en 2020 a 5163 personas en línea/de forma remota. El 39 % de los

beneficiarios viven bajo la línea de pobreza nacional y el 62 % están desempleados. Los problemas legales más comunes pertenecen al área del derecho familiar, de vivienda, de protección social, laboral y de herencia.

Lecciones clave: La LDN recomienda que las organizaciones que esperan implementar un servicio similar se aseguren de tener un gran grupo de organizaciones miembros y abogados que están dispuestos a ayudar. Las organizaciones también deben coordinarse con un especialista técnico que asista con todos los aspectos técnicos de la plataforma, como crear cronogramas de turnos, notificar a los abogados voluntarios y garantizar que se eliminen los retrasos. La LDN también desarrolló una guía escrita y un tutorial en video sobre cómo utilizar el chat en directo, que recomienda asegurarse de que los voluntarios sepan cómo utilizar la plataforma. Por último, debido a que no todas las personas que necesitan asesoramiento legal tienen dispositivos electrónicos con acceso a Internet, las organizaciones pueden considerar proporcionar asistencia legal por teléfono.



Confidencialidad y manejo adecuado de documentos

A. Confidencialidad

Proporcionar servicios de forma remota plantea asuntos legales; especialmente, relacionados con la confidencialidad y la privacidad. En la mayoría de jurisdicciones, existen obligaciones legales de proteger la información de los clientes. La privacidad y la protección de datos forman el núcleo de la relación de confianza entre el abogado y el cliente. Los clientes esperan legítimamente que la información esté protegida contra el acceso no autorizado. Los LSP deben conocer y tomar medidas de seguridad técnicas y organizativas para todos los datos de los clientes que procesan a través de plataformas tecnológicas, para evitar la divulgación de información confidencial por parte de otras personas. Las tecnologías e indicaciones digitales que se tratan a continuación tienen como objetivo ayudar a comprender y abordar estos problemas.

1. Use un programa antivirus

Un requisito básico de seguridad es un programa antivirus activo y actualizado. Sin él, corre un alto riesgo de que la información contenida en su computadora esté sujeta a ser divulgada o eliminada, o incluso a ser secuestrada para obtener un rescate. Hay miles de bots de puertos automatizados que analizan constantemente los enrutadores en busca de vulnerabilidades y se aprovechan de estas después de detectarlas. Sin embargo, existen programas gratuitos seguros y fiables en el mercado, como **Windows Defender** (incluido en todas las computadoras con Windows), **Avira Free Security** (<https://www.avira.com/en/free-security>), **Total AV** (<https://www.totalav.com/>), **Panda Free Antivirus** (<https://www.pandasecurity.com>) y **Kaspersky Security Cloud** (<https://www.kaspersky.com/free-cloud-antivirus>).

2. Use canales de comunicación seguros

El correo electrónico, el fax y el teléfono forman parte de la comunicación profesional estándar para la prestación de servicios jurídicos. Además, las redes sociales y las herramientas de envío de mensajes están abriéndose camino en el área las comunicaciones modernas con los clientes. Estos canales de comunicación aceleran el intercambio de información, pero también exigen un mayor conocimiento de la confidencialidad y la protección

de los datos confidenciales de los clientes. Es necesario elegir cuidadosamente el canal adecuado para cada tipo de información, teniendo en cuenta su idoneidad para proteger la privacidad y la confidencialidad.

Aunque las redes sociales tienen la ventaja de la simplicidad y la comodidad en un entorno personal, existen importantes desventajas cuando se trata de la seguridad y confidencialidad. Por lo general, no es aconsejable utilizar las redes sociales para comunicarse con clientes que sean personas físicas. Al recibir una consulta de un cliente a través de dichas plataformas, los LSP deben utilizar canales de comunicación seguros (como correo electrónico seguro, teléfono o mensajes de texto cifrados) para brindar la respuesta. En cualquier caso, la comunicación con un cliente nunca debe tener lugar en un entorno público (p. ej., mediante comentarios en publicaciones públicas en las redes sociales).

Para la comunicación por correo electrónico y la comunicación a través de herramientas de texto y mensajería instantánea, es mejor utilizar servicios con cifrado de extremo a extremo. El cifrado de extremo a extremo es un método de transmisión de datos mediante el que solo el remitente y el destinatario pueden leer los mensajes. Con el cifrado de extremo a extremo, los datos se cifran en el sistema del remitente. Solo el destinatario previsto podrá descifrar y leer el mensaje. Nadie que se encuentre entre ambos puede leer o manipular el mensaje. El cifrado de extremo a extremo proporciona, por lo tanto, el nivel más alto de confidencialidad y protección para la comunicación digital.

Como se indicó anteriormente, los ejemplos de plataformas de mensajería que proporcionan una comunicación segura con cifrado de extremo a extremo incluyen WhatsApp, Wire y Signal. Otro proveedor de servicios, ProtonMail, es un programa de correo electrónico que también garantiza el cifrado de extremo a extremo. La cuenta básica con almacenamiento y mensajes limitados por día es gratuita, mientras que la versión mejorada cuesta entre 4 USD y 6 USD por mes, dependiendo del uso, con la posibilidad de que las organizaciones sin fines de lucro obtengan un descuento.

3. Evite las redes de wifi abiertas o públicas

Otra forma de poner en peligro la información de los clientes es mediante el uso de redes de wifi abiertas; especialmente, aquellas que se encuentran en lugares públicos o que son ofrecidas al público en general. Siempre debe tener cuidado cuando utilice wifi abierto en un tren, en un café, en una biblioteca o en otro centro comunitario. Normalmente, estas redes de wifi no están cifradas. Esto significa que cualquier otro usuario podría leer el flujo de datos entre su dispositivo y el enrutador de wifi. En el peor de los casos, un atacante podría acceder a su dispositivo u obtener datos almacenados en este. De hecho, cada vez más en la actualidad, las redes de wifi públicas son atacadas específicamente con este propósito. Se recomienda encarecidamente no utilizar redes de wifi públicas al realizar trabajos confidenciales o sensibles. Si es necesario utilizar una red de wifi abierta, se recomienda utilizar una red privada virtual (Virtual Private Network, VPN), que se describe a continuación.

4. Use protección con contraseña para los documentos PDF

Dado que ningún sistema es totalmente seguro, los archivos que se envían a través de las redes se encuentran potencialmente en riesgo. Por lo tanto, al enviar documentos confidenciales por Internet (p. ej., un documento PDF), se recomienda encarecidamente que estén protegidos con contraseña. Para hacer esto, es de ayuda la herramienta de protección con contraseña de Adobe Reader. Si un PDF está protegido con una contraseña, la contraseña debe ser introducida para abrir el documento. Al enviarlo a otras personas, también debe informar la contraseña seleccionada al destinatario. Por motivos de seguridad, la contraseña debe enviarse al destinatario en un correo electrónico separado o mediante otro método de comunicación diferente al utilizado para adjuntar el documento, como mensaje de texto, llamada o mensaje a través de una plataforma de mensajería. En este caso, es mejor elegir una contraseña que no utilice para otros servicios. Encontrará instrucciones detalladas para la protección con contraseña de documentos PDF con Adobe Reader en: <https://helpx.adobe.com/acrobat/using/securing-pdfs-passwords.html>.

5. Haga uso del cifrado para datos importantes

Al enviar datos confidenciales, se debe utilizar el cifrado adecuado. Los dispositivos de almacenamiento de datos sin cifrar (discos duros externos, memorias USB, etc.) deben actualizarse con software o hardware adicional. El software gratuito de cifrado de archivos y fácil de usar

incluye **AxCrypt**, **CertainSafe Digital Safety Deposit Box**, **Intercrypto Advanced Encryption Package** y **Cypherix SecureIT**.

6. Utilice autenticación de dos factores

Una contraseña segura (que incluye símbolos, números, mayúsculas y una frase o acrónimo que no sea fácil de adivinar) es una medida importante para la protección de la privacidad en Internet. Con la autenticación de dos factores, la seguridad aumenta aún más, lo que crea un obstáculo adicional para los ciberdelincuentes. Con la autenticación de dos factores, el acceso se protege con un segundo elemento; normalmente, un código enviado a su correo electrónico o teléfono inteligente.

Muchas de las plataformas de documentos y comunicación en línea más comunes ofrecen autenticación de dos factores. Podrá encontrar instrucciones detalladas sobre cómo configurar o habilitar la autenticación de dos factores para Apple, Microsoft, Google y Dropbox en los siguientes enlaces:

- **Apple** - <https://support.apple.com/en-gb/HT204915>
- **Microsoft** - <https://support.microsoft.com/en-us/help/12408/microsoft-account-how-to-use-two-step-verification>
- **Google** - <https://support.google.com/accounts/answer/185839?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=en>
- **Dropbox** - <https://help.dropbox.com/teams-admins/team-member/enable-two-step-verification>

7. Active el bloqueo de pantalla rápido cuando se aleje de la computadora

La estación de trabajo de la computadora debe estar siempre protegida contra el acceso de usuarios no autorizados. El protector de pantalla con activación de contraseña se suele configurar para este fin. Se inicia automáticamente después de un determinado período de inactividad (normalmente unos minutos) y "bloquea" virtualmente su estación de trabajo. Si desea continuar trabajando y accediendo a sus programas y datos, es necesario introducir su contraseña. Asegúrese de que su computadora esté configurada para activar el bloqueo de pantalla después de no más de cinco minutos de inactividad.

8. Utilice una red privada virtual (VPN)

Otra forma de proteger los datos confidenciales es utilizar una VPN. Una VPN es un sistema de varias computadoras u otros dispositivos, como teléfonos inteligentes, que

intercambian datos entre ellos. Solo las personas autorizadas pueden utilizar esta red particular y no es pública. El software de VPN establece una conexión cifrada con el servidor del proveedor de VPN. Esta conexión se denomina túnel. Posteriormente, el sitio web deseado se abre a través del servidor. La dirección IP con la que un dispositivo se identifica a sí mismo en Internet se sustituye por la dirección del servidor VPN. Entonces, el usuario es más difícil de identificar.

Un buen acceso a una VPN es especialmente importante para las organizaciones con personal que está de viaje o trabajando desde casa para acceder de forma segura a la red de la organización, controlar los correos electrónicos y descargar archivos. Los miembros del personal pueden trabajar como si estuvieran sentados frente a la computadora de la oficina. En ese caso, la VPN garantiza que solo los usuarios autorizados a acceder a la red puedan hacerlo a través de un nombre de usuario, una contraseña y la dirección del servidor.

Aunque la VPN no es absolutamente necesaria para individuos y organizaciones pequeñas, añade un nivel adicional de protección. En caso de que decida considerar establecer una VPN, la clave es encontrar un proveedor de confianza. Lo ideal sería investigar al proveedor y probar el software.

Algunos de los proveedores de VPN con los precios más baratos (entre 2 USD y 5 USD por mes) del mercado son **Surfshark** (www.surfshark.com), **CyberGhost** (www.cyberghostvpn.com), **NordVPN** (www.nordvpn.com) y **Express VPN** (www.expressvpn.com).

B. Firma de documentos legales en línea

Cuando se trabaja de forma remota, los proveedores de servicios (y otros) se enfrentan al desafío de tener que firmar y enviar formularios legales y contratos, documentos internos y documentos del cliente.

Existen varias plataformas para incluir firmas electrónicas legalmente vinculantes que se pueden realizar en cualquier lugar y en cualquier momento en cualquier dispositivo, incluso sin papel y sin necesidad de una impresora o escáner. Estas plataformas suelen estar basadas en la web y requieren acceso a Internet. Dado que las opciones y requisitos varían en diferentes países, cualquier persona que utilice esta guía debe comprobar cuidadosamente

la capacidad de utilizar firmas electrónicas y la fuerza vinculante de las firmas electrónicas en su jurisdicción en particular.

A continuación se indican varias empresas que ofrecen herramientas de firma electrónica:

- **Adobe Sign**: los precios varían de un país a otro, pero se encuentran entre los 20 USD y los 30 USD al mes para pequeñas empresas y particulares. Pueden aplicarse descuentos para organizaciones sin fines de lucro (<https://helpx.adobe.com/enterprise/using/non-profit.html>). Los servicios eNotary están disponibles. La plataforma cumple con la legislación estadounidense y europea. Los usuarios deben informarse sobre las normas legales en cada país.
- **DocuSign**: ofrece una prueba gratuita de 30 días. En el nivel de 10 USD por mes, los usuarios pueden firmar hasta cinco documentos. Por 25 USD al mes, se permite a los usuarios firmar un número ilimitado de documentos. Puede haber descuentos disponibles para organizaciones sin fines de lucro (<https://www.docusign.com/solutions/industries/nonprofit>). DocuSign también proporciona servicios de eNotary. Según su sitio web, DocuSign cumple los requisitos relativos a las firmas electrónicas en la mayoría de países de todo el mundo.
- **HelloSign**: HelloSign ofrece un servicio gratuito para un máximo de tres documentos al mes. La plataforma cumple con la Ley Uniforme de Transacciones Electrónicas (Uniform Electronic Transactions Act, UETA) de 1999, el Reglamento n.º 910/2014 de la UE y la Ley de Firmas Electrónicas en el Comercio Internacional y Nacional de 2000 de EE. UU. Las organizaciones sin fines de lucro que necesiten firmar más de tres documentos al mes pueden enviar un correo electrónico a <https://www.hellosign.com/form/contact-us-general> para obtener información sobre precios y descuentos especiales. (<https://www.hellosign.com>)
- **Docsketch**: Docsketch ofrece un servicio gratuito para hasta tres documentos por mes, una plantilla y recordatorios de documentos. La plataforma cumple con las leyes estadounidenses y europeas. (<https://www.docsketch.com>)
- **Signable**: Signable es un servicio de pago según el uso que cuesta 1 USD por documento. Signable cumple con las leyes de firma electrónica del Reino Unido y la Unión Europea. Envíe un correo electrónico help@signable.co.uk para obtener más información. (<https://www.signable.co.uk>)

- **SecuredSigning**: SecuredSigning ofrece un servicio gratuito para hasta tres documentos por mes para un solo usuario. SecuredSigning cumple con las leyes de EE. UU., Europa, Australia, Canadá, China, Nueva Zelanda, Sudáfrica y el Reino Unido. También permite la firma electrónica de un notario. (<https://www.securedsigning.com>)
 - **eversign**: eversign ofrece un servicio gratuito para hasta 10 documentos por mes para un solo usuario. La plataforma cumple con las leyes estadounidenses y europeas. En el caso de las organizaciones sin fines de lucro, eversign puede ofrecer precios especiales, que se determinan de forma individual. Para obtener más información, envíe un correo electrónico a support@eversign.com. (<https://eversign.com>)
-

Tecnologías disponibles para gestionar casos: servicios de suscripción

Al igual que la incapacidad de llevar a cabo reuniones en persona con los clientes puede ser un desafío para la relación abogado-cliente, también hace más difícil para las organizaciones y los abogados individuales gestionar las cargas de casos y la información de los clientes. Afortunadamente, existen tecnologías y plataformas disponibles para ayudar a LSP, pequeñas empresas y organizaciones sin fines de lucro a responder mejor a estos desafíos. Esta sección resume varias tecnologías que se pueden utilizar para gestionar casos, realizar un seguimiento de tareas/progresos/resultados y almacenar información digital de forma segura.

A. Plataformas de gestión de casos en la nube

A continuación, se muestran varias plataformas legales en la nube que permiten a los LSP, a los profesionales en solitario y a las pequeñas empresas gestionar de forma eficiente las cargas de casos, el personal, los cronogramas y las finanzas. Si bien cada una de estas plataformas posee funciones de comunicación y almacenamiento de datos, no están específicamente diseñadas para enviar o almacenar grandes archivos. Las plataformas para abordar esas necesidades se incluyen en la Sección B a continuación, en Plataformas de gestión y transferencia de documentos.

Clio
(www.clio.com)

Descripción

Clio es una plataforma de software de gestión de casos a la que se puede acceder en cualquier país desde

cualquier dispositivo con conexión a Internet. Clio opera actualmente en todo el mundo, con usuarios en África, Asia, Australia, Europa y Norteamérica. Clio ofrece tres niveles de suscripción:

- El paquete Starter incluye funcionalidad para la gestión de casos y tareas (incluido el seguimiento del tiempo y la facturación) y proporciona acceso a un portal seguro para clientes.
- El paquete Boutique incluye integración mejorada con terceros, automatización avanzada de documentos, edición y uso compartido seguro de documentos, y opciones de personalización.
- El paquete Elite incluye además reglas de cronogramas de tribunales, gestión mejorada de tareas y funciones de informes, además de asistencia y capacitación individual para el cliente.

Según www.getapp.com, Clio es compatible con el 35 por ciento de las aplicaciones móviles más populares, entre las que se incluyen Quickbooks, aplicaciones de Google Suite (incluida Gmail), Microsoft 365, Microsoft Outlook, DropBox, Box y Zoom, aunque algunas integraciones pueden no estar disponibles para suscripciones de nivel inferior.

Costo

Prueba gratuita: Cada paquete ofrecido por Clio incluye una prueba gratuita de siete días.

Paquete Starter: El paquete Starter de Clio cuesta 39 USD por usuario por mes cuando se factura anualmente o 49 USD por usuario por mes cuando se factura mensualmente.



CASO PRÁCTICO – KIDS IN NEED OF DEFENSE (KIND)

(<https://supportkind.org/>)

Ubicación: Varias ubicaciones en los Estados Unidos

Servicio: Estación para la participación remota en videollamadas y programas de distribución de teléfonos móviles

Logistics: Con sus oficinas de California en Los Ángeles, San Francisco y Fresno, KIND vio la necesidad de llegar a sus clientes (principalmente niños migrantes no acompañados) en las zonas rurales desatendidas del estado. Un método fue establecer una estación de autoservicio, u “oficina virtual”, en Mendota, California, donde los clientes pueden participar en reuniones con el personal y los voluntarios pro bono de KIND a través de una computadora portátil con pantalla táctil. La computadora portátil de la estación solo ejecuta Skype Empresarial, lo que hace que sea fácil de usar para los clientes. Los clientes van a la estación con su patrocinador o con un miembro del personal de KIND que está esperando en la estación, inician la computadora portátil e inician sesión en Skype. KIND adquirió una computadora portátil reacondicionada que se utilizaba en la estación y se encuentra trabada en un soporte fijado a un escritorio, lo que proporciona seguridad. KIND espera ampliar este servicio hacia todo el país e internacionalmente.

KIND cuenta con otro programa que proporciona a los clientes teléfonos móviles para promover el diálogo interactivo y la conversación con KIND. El programa comenzó en Central Valley, California, y se ha ampliado a otros cuatro estados. KIND ha proporcionado 80 teléfonos móviles a los clientes para que los utilicen mientras duran sus respectivos casos. Estos teléfonos se adquirieron a un operador de servicio nacional con una tarifa con grandes descuentos. KIND también negoció planes de servicios con descuento con el operador para incluir datos ilimitados y llamadas nacionales.

Luego de la compra de los teléfonos, el equipo de Estrategias Tecnológicas de KIND implementó protecciones de privacidad: el teléfono requiere un código de acceso, no se puede restablecer a la configuración de fábrica, solo utiliza Google Chrome y posee restricciones en los resultados de búsqueda para que el teléfono sea más fácil de usar. Una vez que se cierra un caso o el niño deja de ser un cliente KIND, el teléfono se devuelve a KIND para ser asignado a otro cliente.

Impacto: Mediante su tecnología de oficina virtual y su programa de distribución de teléfonos móviles, KIND ha ayudado a clientes a recibir protección en virtud de la ley de inmigración, que incluye el asilo y el Estatus Especial de Inmigrante Juvenil (Special Immigrant Juvenile Status, SIJS), un camino hacia una reparación legal para niños en los EE. UU. que han sido abusados, desatendidos o abandonados por un progenitor. Los equipos de San Francisco y Silicon Valley han trabajado con clientes en Fresno y el Valle Central a través de Skype para Empresas, y han utilizado la plataforma para finalizar documentos para solicitudes de SIJS y prepararse para audiencias judiciales de inmigración. Los abogados pro bono también se han comunicado a través de Skype para Empresas con clientes cuyas peticiones fueron concedidas. Tener la capacidad de hablar a los niños sobre las buenas noticias a través de una videollamada, en lugar de una llamada telefónica, es una experiencia gratificante para todos.

Lecciones clave: Uno de los desafíos a los que se enfrentó KIND al establecer el programa de telefonía móvil era equilibrar su capacidad de utilización y la seguridad. Dado que sus clientes son todos niños, KIND sabía que tenía que poner ciertas restricciones de seguridad y privacidad en los teléfonos. Sin embargo, no quería tener demasiadas restricciones que hicieran que el cliente se mostrara reacio o temeroso a usar el teléfono. KIND logró un feliz equilibrio al reducir algunas restricciones, como quitar las etiquetas de los teléfonos para que los niños pudieran sentir que estaban usando su propio teléfono. Para las organizaciones que están considerando implementar un programa similar, KIND recomienda pensar en las restricciones esenciales necesarias y en qué restricciones se pueden reducir, con el fin de promover una experiencia que otorgue facilidad de uso.

Paquete Boutique: El paquete Boutique cuesta 59 USD por usuario por mes cuando se factura anualmente o 69 USD por usuario por mes cuando se factura mensualmente.

Paquete Elite: El paquete Elite cuesta 99 USD por usuario por mes cuando se factura anualmente o 109 USD por usuario por mes cuando se factura mensualmente.

MyCase

(www.mycase.com)

Descripción

MyCase es otra plataforma de gestión de casos en la nube que opera globalmente y que permite a los usuarios acceder a documentos, contactos, calendarios y correos electrónicos de forma segura, tanto a través de PC como dispositivos móviles (iOS y Android). MyCase también tiene características adicionales que permiten a los abogados comunicarse con sus clientes y compañeros de trabajo, proporciona un portal seguro para que los clientes accedan a los materiales y firmen documentos, e incluye una serie de herramientas de flujo de trabajo. MyCase también se integra en muchas aplicaciones móviles populares, incluidas Quickbooks, aplicaciones Google Suite (incluida Gmail), DropBox y Microsoft Outlook.

Costo

Los costos de suscripción mensual de MyCase comienzan en 49 USD por usuario cuando se facturan anualmente o 59 USD por usuario cuando se facturan mensualmente. MyCase también ofrece un período de prueba gratuito. MyCase no ofrece precios ni descuentos a organizaciones sin fines de lucro, pero no cobrará impuestos sobre las ventas a las organizaciones sin fines de lucro.

Rocket Matter

(<https://www.rocketmatter.com/>)

Descripción

Rocket Matter es una plataforma en la nube que permite a los abogados crear asuntos, cargar y fusionar documentos, realizar un seguimiento del tiempo, crear calendarios y crear tareas. Además de organizar las tareas del usuario, Rocket Matter también permite a los usuarios individuales delegar tareas en otros usuarios y priorizarlas. Esto es especialmente útil para los abogados que gestionan equipos que trabajan de forma remota. La plataforma está disponible en cualquier paístry.

Rocket Matter ofrece un paquete Essentials y un paquete Pro.

- El paquete Essentials incluye la funcionalidad para gestión de asuntos, tiempo y facturación; pagos en línea; comprobaciones de conflictos; almacenamiento de documentos; gestión de contactos y gestión de calendarios.
- El paquete Pro permite personalizaciones avanzadas, generación de informes más sofisticada, plantillas para asuntos y documentos, ensamblaje de documentos, un portal para clientes e integración en aplicaciones de terceros.

Rocket Matter también se integra en muchas aplicaciones móviles populares, incluidas Quickbooks, Gmail, Google Calendars, Microsoft Outlook, DropBox y Box. También en este caso, es posible que ciertas integraciones no estén disponibles para suscripciones de niveles inferiores.

Costo

Prueba gratuita/descuentos: Rocket Matter ofrece una prueba gratuita. Las organizaciones interesadas en contratos a largo plazo o para varios usuarios también pueden tener derecho a descuentos.

Paquete Essentials: el paquete Essentials de Rocket Matter comienza desde 25 USD por usuario por mes.

Paquete Pro: el paquete Pro comienza a partir de 65 USD por usuario por mes.

Descuentos para organizaciones sin fines de lucro: Rocket Matter generalmente ofrece entre un 50 y un 75 por ciento de descuento para las organizaciones sin fines de lucro. Póngase en contacto con el departamento de Ventas desde sales@rocketmatter.com para conocer los precios y los requisitos del sistema.

Practice Panther

(www.practicepanther.com/)

Descripción

Practice Panther es un software de gestión de prácticas jurídicas en la nube que actualmente opera en 172 países. Su plataforma incluye un portal para los clientes para que se comuniquen y envíen documentos de forma segura con cifrado. Practice Panther ofrece tres niveles de suscripción: un paquete Solo, un paquete Essential y un paquete Business.

- El paquete Solo incluye una función de chat interna, notificaciones en tiempo real, correo electrónico diario de agenda, plantillas de documentos, herramientas de flujo de trabajo de tareas y eventos, acceso a videos de capacitación y servicios de asistencia básicos.
- El Paquete Essential incluye funciones adicionales, que incluyen herramientas de personalización, herramientas adicionales de facturación y registro de horas, servicios de contabilidad adicionales y sincronización de correo electrónico y calendario.
- El paquete Business incluye además alertas de SMS, formularios de admisión, reglas de calendario, informes contables mejorados, capacitación en vivo, asistencia VIP y servicios de migración e integración.

Practice Panther también integra muchas aplicaciones móviles populares, las que incluyen Quickbooks Online, Gmail, Google Calendars, Microsoft 365 (incluida Microsoft Outlook), MailChimp, DropBox y Box, aunque ciertas integraciones pueden no estar disponibles para suscripciones de nivel inferior. Por ejemplo, la integración en el correo electrónico, DropBox, Box y MailChimp no se incluyen en el paquete Solo.

Costo

Prueba gratuita: Practice Panther ofrece una prueba gratuita de siete días.

Paquete Solo: el paquete Solo de Practice Panther cuesta 39 USD por usuario por mes.

Paquete Essential: el paquete Essential cuesta 59 USD por usuario por mes.

Paquete Business: el paquete Business cuesta 79 USD por usuario por mes.

Descuentos para organizaciones sin fines de lucro: Practice Panther ofrece opciones de precios para organizaciones sin fines de lucro. Para obtener información sobre precios, envíe un correo electrónico a info@practicepanther.com.

Filevine

(<https://www.filevine.com/>)

Descripción

Filevine es una plataforma de software que se centra en la colaboración en equipo y la gestión del flujo de

trabajo. Almacena todos los datos en un solo lugar y automáticamente archiva los mensajes de texto y otras comunicaciones de un cliente en el archivo de caso de ese cliente. También permite a los abogados gestionar tareas, establecer plazos, crear informes personalizables, generar plantillas de documentos y obtener firmas electrónicas de documentos.

Filevine se basa en AWS, que es la plataforma de informática en la nube de Amazon. Es compatible con las plataformas de software más populares, entre las que se incluyen Quickbooks, aplicaciones Google Suite (incluidas Google Drive, Google Calendars y Gmail), Microsoft 365 (incluida Outlook), Microsoft OneDrive, DropBox y Box.

Costo

Filevine no publica sus precios y no anuncia pruebas gratuitas, pero ofrece demostraciones del software sin costo. <https://www.filevine.com/demo-request/> LSPs Los LSP interesados en Filevine tendrán que ponerse en contacto con la empresa para obtener información más detallada sobre los precios. <https://www.filevine.com/pricing/>

Casebox

(<https://casebox.org>)

Descripción

Casebox es un software de gestión de archivos y colaboración para organizaciones de derechos humanos. Opera internacionalmente y está disponible en varios idiomas, que incluyen árabe, bengalí, bahasa indonesio, birmano, camboyano, inglés, francés, coreano, malayalam, mandarín (chino), nepalés, ruso y tailandés. Casebox permite a los usuarios gestionar documentos y registros fácilmente con funciones como vista previa de documentos, edición en Microsoft Office, búsqueda de texto completo, capacidades de varias pestañas, recuperación, versiones de documentos y carpetas inteligentes. Los usuarios también pueden añadir formularios existentes a Casebox o utilizar el creador de formularios del software para gestionar los registros. Casebox realiza un seguimiento de todas las discusiones y tareas relacionadas con un caso o documento, incluidos calendarios, comentarios y versiones de documentos. Casebox cuenta con numerosas características de seguridad de datos, que incluyen código fuente auditado regularmente, autenticación de dos factores, transparencia de código abierto y alojamiento seguro.

Costo

Casebox fue desarrollado conjuntamente por HURIDOCS y KETSE.com.

HURIDOCS ofrece alojamiento, asistencia y capacitación de Casebox a organizaciones de derechos humanos. Para conocer los precios, los LSP pueden ponerse en contacto con Casebox escribiendo a casebox@huridocs.org.

B. Plataformas de gestión y transferencia de documentos

Las siguientes plataformas se encuentran entre las plataformas tecnológicas más utilizadas que están específicamente diseñadas para almacenar, gestionar y transferir grandes archivos.

Microsoft OneDrive

(<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/microsoft-teams>)

Descripción

OneDrive permite a los usuarios compartir archivos y carpetas a través de un enlace una vez sincronizados con OneDrive. También opera y está disponible en más de 100 países/regiones. Sin embargo, a diferencia de Google Drive (que se analiza a continuación), OneDrive permite a los usuarios de pago (es decir, aquellos que no utilizan la versión gratuita) establecer fechas de caducidad y contraseñas para esos enlaces. Además de estar disponible a través de equipos de escritorio y portátiles que se ejecutan con sistemas operativos de Microsoft, OneDrive también está disponible a través de dispositivos móviles y macOS.

Costo

OneDrive de Microsoft proporciona a los usuarios 5 GB de almacenamiento en la nube de forma gratuita. Se puede adquirir capacidad de almacenamiento adicional, a partir de 2 USD por mes para 100 GB de espacio de almacenamiento. Por 7 USD por mes, los usuarios también tienen acceso a Office 365, así como a 1 TB de espacio de almacenamiento en la nube. Las organizaciones sin fines de lucro elegibles pueden obtener descuentos especiales en productos de Microsoft, como OneDrive. Para conocer los requisitos y obtener más información, visite <https://nonprofit.microsoft.com/en-us/getting-started>.

ShareFile

(www.sharefile.com/)

Descripción

ShareFile es una solución de almacenamiento e intercambio de archivos en la nube alojada por Citrix y utilizada en más de 100 países. Incluye servicios de sala de datos virtual, sincronización de archivos y capacidades de correo electrónico, y permite a los usuarios almacenar documentos de forma segura, realizar un seguimiento de las modificaciones, crear restricciones, firmar documentos digitalmente y realizar un seguimiento del flujo de trabajo.

Costo

ShareFile ofrece cuatro niveles de precios.

Individual: el nivel Individual cuesta 16 USD por mes y ofrece las siguientes características: una cuenta de empleado, 100 GB de almacenamiento y un tamaño máximo de transferencia de archivos de 10 GB.

Team: el nivel Team cuesta 60 USD por mes y ofrece las siguientes características: cinco cuentas de empleado, 1 TB de almacenamiento y un tamaño máximo de transferencia de archivos de 10 GB.

Business: el nivel Business cuesta 100 USD por mes y ofrece las siguientes características: cinco cuentas de empleado, almacenamiento ilimitado y un tamaño máximo de transferencia de archivos de 100 GB.

Virtual Data Room (Sala de datos virtual): el nivel Virtual Data Room cuesta 295 USD por mes y ofrece las siguientes características: cuentas ilimitadas, 5 GB de almacenamiento y un tamaño máximo de transferencia de archivos de 5 GB.

Google Drive

(www.google.com/drive)

Descripción

Google Drive, que opera en más de 150 países/regiones, permite a los usuarios compartir archivos o carpetas completas a través de enlaces únicos, que se pueden enviar desde la web o las aplicaciones móviles de Google. Si bien Google Drive permite a los usuarios establecer permisos para archivos y carpetas, no les permite establecer fechas de caducidad o contraseñas para archivos y carpetas. Google Drive puede ser una buena opción para transferencias de archivos independientes en

las que los materiales que se transfieren no requieren la máxima seguridad.

Costo

Google proporciona 15 GB de almacenamiento en la nube de forma gratuita. Se puede adquirir capacidad de almacenamiento adicional, a partir de 2 USD por mes para 100 GB de espacio de almacenamiento.

A través de Google para Organizaciones sin Fines de Lucro, las organizaciones elegibles pueden recibir descuentos para Google Drive. Para obtener más información y solicitar una cuenta de Google para Organizaciones sin Fines de Lucro, visite <https://www.google.com/nonprofits/offerings/g-suite/>.

DropBox

(<https://www.dropbox.com/>)

Descripción

Dropbox es un software de alojamiento de archivos utilizado en 180 países. Además de permitir a los usuarios compartir archivos, DropBox también mantiene los archivos y carpetas sincronizados entre los dispositivos y la nube.

Es compatible con la colaboración en documentos y permite a los usuarios proteger los documentos con contraseña y establecer permisos y fechas de caducidad para los documentos. Los archivos de Dropbox pueden compartirse desde la web o desde el teléfono móvil de un usuario, y pueden también compartirse a través de su herramienta de uso compartido dedicada y simplificada Dropbox Transfer, que registra la frecuencia con la que se han descargado los archivos compartidos. Los destinatarios del documento no necesitan una cuenta de Dropbox para descargar los materiales enviados a través de Dropbox.

Costo

Dropbox proporciona 2 GB de almacenamiento en la nube gratis, con planes de pago a partir de 12 USD por mes por 2 TB de almacenamiento.

Hay descuentos en suscripciones a Dropbox Business disponibles para organizaciones sin fines de lucro. Para obtener más información, póngase en contacto directamente con Dropbox en <https://www.dropbox.com/support> for more information.

Box

(www.box.com)

Descripción

Box es un software de alojamiento de archivos global que incluye cifrado de extremo a extremo y se integra en la mayoría de las aplicaciones móviles, incluidas Office 365 y Google. Además de permitir el envío y almacenamiento de archivos, Box también incluye funciones de gestión de flujos de trabajo, incluida la automatización de procesos de flujo de trabajo repetitivos.

Box opera internacionalmente y cuenta con Box Zones, que ofrece almacenamiento de datos de una zona y de varias zonas para garantizar el cumplimiento de los requisitos globales de residencia de datos. Las zonas de Box están disponibles en los siguientes países: Canadá (Montreal, Toronto), Alemania (Fráncfort), Estados Unidos (zona federal de EE. UU.), Singapur, Irlanda (Dublín), Japón (Tokio, Osaka), Reino Unido (Londres, Cardiff) y Australia (Sídney, Melbourne).

Costo

Box incluye un plan gratuito para personas que ofrece 10 GB de almacenamiento y un límite de carga de archivos de 250 MB. Los planes empresariales van desde 5 USD por usuario por mes para 100 GB de almacenamiento hasta 25 USD por usuario por mes para almacenamiento ilimitado. Las organizaciones sin fines de lucro pueden solicitar la donación de una cuenta o una suscripción de Box con descuento en <https://www.box.org/use-box>.



Acceso remoto a tribunales y organismos gubernamentales

La respuesta de los sistemas judiciales nacionales y locales, y de los organismos gubernamentales a la pandemia global en curso ha variado significativamente según la región o el país, e incluso dentro de un mismo país. El complejo conjunto de factores, como la gravedad de los brotes locales, la evolución de las respuestas políticas y administrativas, y la disponibilidad de recursos financieros, tecnológicos y humanos ha dado lugar a cierres temporales y a la suspensión de servicios no esenciales o brindados personalmente, y a una mayor dependencia de las herramientas tecnológicas y los canales de comunicación existentes y nuevos. En algunos lugares, los tribunales y los organismos gubernamentales han reanudado o están reanudando las operaciones normales. En otros lugares, la respuesta a la crisis aún está en marcha.

La naturaleza altamente local, variada y rápidamente cambiante de estas respuestas presenta un desafío único a los LSP que ayudan a los clientes y miembros del público a transitar los procedimientos judiciales y procesos administrativos. Estos incluyen a proveedores que representan a litigantes; a aquellos que brindan servicios a litigantes que se representan a sí mismos, personas que buscan beneficios gubernamentales y asistencia de inmigración o asilo; y a aquellos que proporcionan información general sobre sistemas judiciales y organismos gubernamentales. Aunque este desafío es urgente a corto plazo, las presiones presupuestarias asociadas con las respuestas nacionales y locales a la pandemia pueden dar lugar a limitaciones a largo plazo en el acceso en persona a los tribunales y a los organismos gubernamentales. Esto podría incluir una reducción de los servicios, así como un cambio permanente a servicios remotos para estas instituciones. A continuación, se muestran una serie de mejores prácticas que los LSP deben tener en cuenta al adaptar sus comunicaciones, servicios y operaciones en respuesta a los cambios en el acceso a los sistemas judiciales y a los organismos gubernamentales, tanto en el corto plazo como en el largo plazo.

Mejores prácticas

- Manténgase informado sobre los cambios en el funcionamiento de los tribunales y las entidades gubernamentales. Los LSP deben mantenerse al día con los cambios en las operaciones de los tribunales o los organismos gubernamentales dentro de las áreas geográficas en las que prestan servicios y comunicar estos cambios al personal, a los voluntarios y (según sea necesario) a los clientes. Como se ha comentado anteriormente, los horarios de funcionamiento pueden ser más breves, los servicios pueden estar limitados o suspendidos, y la resolución de asuntos legales puede verse retrasada.
- Controle los cambios basados en la tecnología sobre los procesos existentes. Los LSP también deben permanecer alertas ante cualquier cambio impulsado por la tecnología en los procesos existentes judiciales y de organismos. En el cambio a actividades y servicios más remotos, muchos tribunales y organismos ampliaron el uso de las tecnologías existentes o aceleraron la adopción de nuevas tecnologías. Por ejemplo, algunos tribunales comenzaron a realizar/permitir comparecencias y audiencias por videoconferencia. Y con la pandemia que afecta a la capacidad de los litigantes de obtener documentos legales notariados, algunos tribunales han aprobado enfoques alternativos como la notarización remota (notarización electrónica y notarización en línea remota). Los tribunales y organismos gubernamentales pueden haber implementado, o pueden estar planeando implementar, nuevos sistemas para la preparación electrónica y la entrega/presentación de documentos y alegatos requeridos. Estos cambios pueden o no ser publicados y la disponibilidad de formación y asistencia técnica puede variar. El personal y los voluntarios de los LSP deben familiarizarse con estas tecnologías y procesos para ayudar adecuadamente a los clientes y miembros del público que interactúan directamente con tribunales y organismos gubernamentales. Los LSP también deben estar preparados para ejercer la defensa en nombre

de poblaciones marginadas y vulnerables para quienes estos cambios creen barreras de acceso. Prevedemos que es posible que muchos de los cambios impulsados por la tecnología en relación con los procesos judiciales y organismos permanezcan en vigor incluso después de que la pandemia haya cesado.

- Comuniquen los cambios operativos y los problemas de acceso remoto de forma sencilla y directa. Las órdenes administrativas y las directrices emitidas por los tribunales y organismos gubernamentales a menudo incluyen lenguaje jurídico, procesal o técnico que dificulta la comprensión de los litigantes que se representan a sí mismos y los miembros del público. Los LSP que brindan servicios a estos grupos deben preparar contenido fácil de usar para comunicar estos acontecimientos, lo que incluye actualizaciones o alertas, preguntas frecuentes, materiales de autoayuda, guías paso a paso y tutoriales en video. Estos materiales pueden tener que traducirse a diferentes idiomas y ponerse a disposición de aquellos

con discapacidad visual o auditiva. Esta información puede ponerse a disposición a través de canales existentes (p. ej., sitios web, redes sociales, listas de correos electrónicos, etc.) y aprovechando muchas de las herramientas analizadas en esta Guía. Los materiales de autoayuda y la información existente publicados por un LSP también pueden requerir actualizaciones. Los LSP también deben evaluar si se necesitan cambios en los materiales/recursos internos utilizados para prestar servicios a los clientes.

- Publicite la disponibilidad continua de los servicios. En caso de cierres de tribunales o suspensión de audiencias en persona, los clientes y posibles clientes pueden asumir que la asistencia jurídica no está disponible actualmente. Los LSP deben publicitar y explicar el alcance de los servicios que se ofrecen actualmente y, en particular, su papel en ayudar a los clientes a transitar el acceso remoto a los tribunales.



Glosario

Características de accesibilidad: características diseñadas para ayudar a las personas con discapacidades a utilizar la tecnología con mayor facilidad.

Aplicación: un programa o grupo de programas de software diseñado(s) para los consumidores.

Audioconferencia: una reunión telefónica entre varias personas que se comunican por separado.

Ancho de banda: la cantidad máxima de datos transmitidos a través de una conexión a Internet en un período de tiempo determinado.

Mejores prácticas: en esta guía, utilizamos “mejores prácticas” para referirnos a sugerencias de prácticas buenas y eficaces. Las sugerencias no pretenden ser exhaustivas ni excluir la consideración de otras metodologías igualmente eficaces.

Subtítulos: proceso de visualización de la versión en texto de palabras habladas en un televisor, pantalla de video u otra presentación visual.

En la nube: almacenado, gestionado y procesado en una red de servidores remotos alojados en Internet, en lugar de en servidores locales u computadoras personales.

Multiplataforma: que se puede utilizar en diferentes tipos de tecnologías o con diferentes paquetes de software.

Firma electrónica: cualquier proceso electrónico que indique la aceptación de un acuerdo o registro.

Cifrado: el proceso de convertir información o datos en un código, especialmente para evitar el acceso no autorizado.

Cifrado de extremo a extremo: codifica los mensajes de tal manera que solo el remitente y el destinatario previsto pueden descifrarlos. Un mensaje es cifrado en el dispositivo de un remitente, enviado al dispositivo del destinatario en un formato ilegible y, a continuación, decodificado para el destinatario.

Servicio de alojamiento de archivos: un servicio de Internet diseñado específicamente para alojar archivos de usuario. Permite a los usuarios cargar archivos a los que se puede acceder a través de Internet después proporcionar un nombre de usuario y contraseña, u otra autenticación.

Organización sin fines de lucro: una entidad jurídica organizada y que opera para un beneficio colectivo, público o social.

Plataforma en línea: un servicio digital que facilita las interacciones entre dos o más conjuntos de usuarios que interactúan a través del servicio por medio de Internet.

Código abierto: software para el que el código fuente original está disponible libremente y puede redistribuirse y modificarse.

PDF: formato de archivo que proporciona una imagen electrónica de texto o texto y gráficos, y que tiene el aspecto de un documento impreso y que se puede ver, imprimir y transmitir electrónicamente.

Uso compartido de pantalla: proceso de transmisión del contenido de una pantalla a otro dispositivo o a varios dispositivos.

Tarjeta SIM: una tarjeta inteligente que se coloca dentro de un teléfono móvil y lleva un número de identificación exclusivo del propietario, almacena datos personales y evita el funcionamiento si se extrae.

Autenticación de dos factores: un método de autenticación electrónica mediante el que un usuario de una computadora tiene acceso a un sitio web o aplicación solo después de presentar correctamente dos o más pruebas de identificación.

Seminario web: un seminario interactivo en línea que cualquier persona con conexión a Internet y el software necesario puede ver en la web.

Red wifi: una tecnología de red inalámbrica que permite a las computadoras y otros dispositivos comunicarse a través de una señal inalámbrica.

Teletipo: un dispositivo especial que permite a las personas sordas o con dificultades auditivas o del habla utilizar el teléfono para comunicarse, al permitirles escribir mensajes de texto.

Videoconferencia: una sesión de comunicación visual entre dos o más usuarios, independientemente de su ubicación, con transmisión de contenido de audio y video en tiempo real.

Virus: un tipo de código o programa malicioso creado para alterar la forma en que una computadora funciona y diseñado para propagarse de una computadora a otra.

VoIP: abreviatura de protocolo de voz en Internet (Voice Over Internet Protocol, VoIP); convierte su voz en una señal digital, lo que le permite realizar una llamada telefónica directamente desde una computadora.

VPN: abreviación de red privada virtual (Virtual Private Network, VPN); proporciona privacidad y anonimato en línea al crear una red privada a partir de una conexión pública a Internet.

Recursos adicionales

- *14 Training Strategies for Companies with Distributed Teams*, Virtual Vocations, Inc. (14 estrategias de capacitación para empresas con equipos distribuidos), Virtual Vocations, Inc. (23 de abril de 2018), <https://www.virtualvocations.com/blog/remote-company-Servicios/14-training-strategies-distributed-teams/>
- *A Charitable Nonprofit's Guide to Remote Work* (Guía sobre trabajo remoto de organizaciones benéficas sin fines de lucro), Standards for Excellence Institute, <https://standardsforexcellence.org/Portals/2/08%20A%20Charitable%20Nonprofit%27s%20Guide%20to%20Remote%20Work%2010%2030%202019%20%281%29.pdf>
- *A Guide to Managing Your (Newly) Remote Workers* (Guía para la gestión de sus [nuevos] trabajadores remotos), Harvard Business Review (18 de marzo de 2020), <https://hbr.org/2020/03/a-guide-to-managing-your-newly-remote-workers>
- *A Guide to Remote Working for Nonprofits* (Guía para el trabajo remoto en organizaciones sin fines de lucro), Wild Apricot, <https://www.wildapricot.com/blogs/newsblog/2020/03/13/remote-working-for-nonprofits>
- *Best Practices for More Inclusive and More Equitable Virtual Meetings*, (Mejores prácticas para reuniones virtuales más inclusivas y equitativas), OneJustice (15 de septiembre de 2020), <https://static1.squarespace.com/static/5e321ae06574e34694b8537b/t/5f62acc7ac0c226baee3fafd/1600302279827/Best+Practices+for+More+Inclusive+and+Equitable+Virtual+Meetings.pdf>
- *Coronavirus: How to work from home, the right way* (Coronavirus: cómo trabajar desde casa de la manera correcta), BBC (13 de marzo de 2020), <https://www.bbc.com/worklife/article/20200312-coronavirus-covid-19-update-work-from-home-in-a-pandemic>
- *COVID-19: Remote Work, Telecommuting, and Help with Online Meetings* (COVID-19: trabajo remoto, teletrabajo y ayuda para reuniones en línea), Utah Nonprofits Association (2020), <https://utahnnonprofits.org/resources/remote-workers-and-telecommuting-2/item/975-covid-19-remote-work-and-telecommuting-resources>
- *Examining the Effectiveness of Legal Empowerment as a Pathway out of Poverty: A Case Study of BRAC* (Examen de la efectividad del empoderamiento legal como vía de salida de la pobreza: un caso práctico del Comité para el progreso Rural de Bangladesh [Bangladesh Rural Advancement Committee, BRAC]), Banco Mundial (2014), <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/17563/846620NWP0Web00y0Box382143B00PUBLC0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- *Flexwork Tools and Resources* (Herramientas y recursos de trabajo flexible), Harvard Human Resources (7 de abril de 2020), https://hr.harvard.edu/files/humanresources/files/harvard_telework_continuity_tool_kit.pdf
- *Guidelines for Configuring Zoom at Your Nonprofit* (Pautas para configurar Zoom en su organización sin fines de lucro), TechSoup (10 de abril de 2020), <https://blog.techsoup.org/posts/guidelines-for-configuring-zoom-at-your-nonprofit>
- *Learning Is Essential To Your Remote Workplace Strategy* (El aprendizaje es fundamental para su estrategia de lugar de trabajo remoto), Forbes (9 de abril de 2020), <https://www.forbes.com/sites/darrenshimkus/2020/04/09/learning-is-essential-to-your-remote-workplace-strategy/#5dbe9ad18f95>
- *Leveraging the SDGs for Inclusive Growth: Delivering Access to Justice for All* (Cómo aprovechar los ODS para el crecimiento inclusivo: provisión de acceso a la justicia para todos), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2016), <https://www.oecd.org/gov/delivering-access-to-justice-for-all.pdf>
- *OneJustice's Remote Clinic Toolkit* (Kit de herramientas para clínicas remotas de OneJustice), OneJustice (2020), <https://onejustice.org/ourprograms/covid-19-legal-aid-and-pro-bono-response/remote-clinic-toolkit/>
- *Privacy and Confidentiality Tips for Virtual Hearings* (Consejos de privacidad y confidencialidad para audiencias virtuales), Colegio de Abogados de EE. UU. (1 de julio, 2020), <https://www.americanbar.org/groups/litigation/committees/childrens-rights/articles/2020/privacy-and-confidentiality-tips-for-virtual-hearings/>

- *Reimagining Strategy in the Context of the COVID-19 Crisis: A Triage Tool* (Reinvención de la estrategia en el contexto de la crisis por COVID-19: una herramienta de clasificación), Center for Community Investment (Mar. 31, 2020), <https://centerforcommunityinvestment.org/blog/reimagining-strategy-context-covid-19-crisis-triage-tool>
- *Remote Hearings and Access to Justice During COVID-19 and Beyond* (Audiencias remotas y acceso a la justicia durante la COVID-19 y en el futuro), The California Commission on Access to Justice (18 de mayo de 2020), <https://calatj.egnyte.com/dl/THIVsbbN4q/>
- *Remote Legal Support: A Guide for Nonprofit and Pro Bono Innovation* (Asistencia jurídica remota: guía para la innovación en organizaciones sin fines de lucro y servicio pro bono), Pro Bono Net & Immigrant Advocates Network (11 de marzo de 2020), <https://www.connectingjusticecommunities.com/remote-legal-support/2020/03/>
- *Remote Workers and Telecommuting Practices for Nonprofits* (Trabajadores remotos y prácticas de teletrabajo para organizaciones sin fines de lucro), National Council of Nonprofits, <https://www.councilofnonprofits.org/tools-resources/remote-workers-and-telecommuting-practices-nonprofits>
- *Remote Working Toolkit for Nonprofits During Coronavirus (COVID-19)* (Kit de herramientas de trabajo remoto para organizaciones sin fines de lucro durante el coronavirus [COVID-19]), The Modern Nonprofit (8 de abril de 2020), <https://thomodernnonprofit.com/remote-working-toolkit-for-nonprofits-during-coronavirus-covid-19/>
- *Resources for Nonprofits Impactoed by COVID-19* (Recursos para organizaciones sin fines de lucro afectadas por la COVID-19), TechSoup (2020), <https://page.techsoup.org/covid-19-resources>
- *Roadmap for Increasing Access to Justice Amidst the COVID-19 Pandemic* (Hoja de ruta para aumentar el acceso a la justicia en medio de la pandemia de COVID-19), Cuarta Conferencia Internacional sobre Acceso a la Asistencia Jurídica en los Sistemas de Justicia Penal (14-18 de septiembre de 2020), http://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagen-dpge/public/arquivos/Outcome_Document.pdf
- *Rural Pro Bono Delivery: A Guide to Pro Bono Legal Services in Rural Areas* (Servicios pro bono rurales: guía para la provisión de servicios jurídicos pro bono en áreas rurales), Colegio de Abogados de EE. UU. (2003), https://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/probono_public_Servicio/as/aba_rural_book.pdf
- *Technology for Legal Empowerment: A Global Review*, (Tecnología para el empoderamiento legal: revisión a nivel global), The Engine Room y la Iniciativa pro-Justicia de la Sociedad Abierta (2019), <https://www.theengineroom.org/wp-content/uploads/2019/01/Tech-for-Legal-Empowerment-The-Engine-Room.pdf>
- *Technology [for the Disabled]* (Tecnología [para discapacitados]), Rooted in Rights, <https://rootedinrights.org/category/technology/>
- *Tools for Advocates & Victim Servicio Providers Working with Survivors* (Herramientas para defensores y proveedores de servicios a víctimas que trabajan con supervivientes), Technology Safety (2020), <https://www.techsafety.org/covid19>
- *The Ins and Outs of Remote Work for Nonprofits* (Pormenores del trabajo remoto para las organizaciones sin fines de lucro), sgENGAGE (25 de abril de 2019), <https://npengage.com/nonprofit-management/the-ins-and-outs-of-remote-work-for-nonprofits/>
- *The New Normal: How Nonprofits Should Update Their Operations to Account for COVID-19* (La nueva normalidad: cómo las organizaciones sin fines de lucro deberían actualizar sus operaciones para tener en cuenta la COVID-19), Universidad Estatal de Carolina del Norte (16 de junio de 2020), <https://news.ncsu.edu/2020/06/operations-checklist-for-nonprofits/>
- *Top secure communication tools for lawyers during the COVID-19 crisis* (Principales herramientas de comunicación seguras para abogados durante la crisis de la COVID-19), Revista del Colegio de Abogados de EE. UU. (22 de junio de 2020), <https://www.abajournal.com/web/article/secure-communication-tools-for-lawyers-in-2020>
- James E. Cabral, et. al., *Using Technology to Enhance Access to Justice* (Utilización de la tecnología para mejorar el acceso a la justicia), 26 Harv. J.L. & Tech. 241 (2012), available at <http://jolt.law.harvard.edu/articles/pdf/v26/26HarvJLTech241.pdf>

-
- *What It Takes to Run a Great Virtual Meeting* (Qué se necesita para celebrar una reunión virtual excelente), Harvard Business Review (5 de marzo de 2020), <https://hbr.org/2020/03/what-it-takes-to-run-a-great-virtual-meeting>
 - *What Nonprofit Board Members Should Be Doing Right Now to Address the COVID-19 Situation* (Qué deberían hacer ahora los miembros de la Junta Directiva de las Organizaciones sin Fines de Lucro para abordar la situación de la COVID-19), BoardSource (16 de marzo de 2020), <https://blog.boardsource.org/blog/what-nonprofit-board-members-should-be-doing-right-now-to-address-the-covid-19-situation>
 - *Your guide to remote working for the employer, employee and volunteers* (Guía para el teletrabajo para empleadores, empleados y voluntarios) Avanade (2020), <https://www.avanade.com/-/media/asset/nonprofit-remote-working-guide.pdf?la=en-au&ver=1&hash=D6D84198B305E8AE71D3118DEF14E3CE>