DiliTrust
Where **Legal** Leads

Puerta de entrada al departamento jurídico: vale tanto como lo que hay detrás

4 preguntas para evaluar su organización, el seguimiento de las tareas jurídicas y su acceso a datos correctos.

MATTERS | WHITE PAPER

Su puerta de entrada al departamento jurídico vale tanto como lo que hay detrás

DiliTrust · noviembre de 2026

Un director comercial reenvía un correo con «urgente» en el asunto. Alguien de compras aborda a un abogado junto a la máquina de café. La asistente del director financiero envía un mensaje por Teams sobre un contrato de una filial. El viernes, el equipo jurídico ha respondido a la mayoría, pero nadie sabe decir cuántas solicitudes hubo.

Es una historia que los equipos jurídicos internos cuentan a menudo. Las solicitudes llegan desde todas partes, y el departamento jurídico no tiene visibilidad sobre su propia carga de trabajo, y menos aún una forma de mostrar al negocio lo que ha gestionado.

La forma en que el negocio llega al departamento jurídico está cambiando. Este documento analiza lo que realmente necesita una puerta de entrada al departamento jurídico, tanto en el canal como en los datos que lo respaldan. Además, propone una prueba de 4 preguntas aplicable a cualquier enfoque, incluidas las herramientas que ya utiliza.

> *«Una solicitud es donde empieza la necesidad de esos datos. No es donde están los datos.»*

63 %

de los CLO prevén mantener la plantilla en 2026

ACC 2026 CLO Survey

86 %

de los GC consideran que el departamento jurídico contribuye de forma significativa; solo el 17 % de la alta dirección está de acuerdo

Thomson Reuters 2026

60 %

de los departamentos jurídicos utilizarán sistemas de recepción con IA en 2029

Gartner, mayo de 2026

Contenido

Por qué la puerta de entrada al departamento jurídico importa ahora 4

Una solicitud indica quién pregunta y por qué. La respuesta necesita más 5

«¿No basta con un buzón compartido?» 6

4 preguntas que plantear a su puerta de entrada al departamento jurídico 7

Preguntas frecuentes 8

Sobre DiliTrust 9

CONCLUSIONES PRINCIPALES

- → El 63 % de los directores jurídicos (CLO) prevé mantener la plantilla en 2026; la eficiencia operativa es su principal prioridad (ACC 2026 CLO Survey).
- → Solo el 23 % de los departamentos jurídicos obtiene una puntuación alta en madurez digital. Gartner considera la calidad de los datos un requisito previo para que la recepción de solicitudes con IA funcione (Gartner, agosto de 2025).
- → En 2029, el 60 % de los departamentos jurídicos utilizará sistemas de recepción de solicitudes basados en IA que gestionarán la mitad de las solicitudes sin intervención humana (Gartner, mayo de 2026).
- → Un buzón compartido, una herramienta de tickets o un agente de IA no bastan por sí solos para cerrar la brecha: la solución exige una recepción respaldada por los datos de entidades, poderes y contratos que el departamento jurídico ya tiene.

Por qué la puerta de entrada al departamento jurídico importa ahora

A los equipos jurídicos se les pide hacer más con las mismas personas. En la ACC 2026 Chief Legal Officers Survey, el 63 % de los directores jurídicos prevé que la plantilla se mantenga estable, y la eficiencia operativa es su principal prioridad (53 %). La brecha de percepción es igual de real: según el informe 2026 del Thomson Reuters Institute, el 86 % de los General Counsel considera que el departamento jurídico contribuye de forma significativa al negocio, pero solo el 17 % de la alta dirección está de acuerdo.

La forma en que el negocio llega al departamento jurídico también está a punto de cambiar. Gartner prevé que, en 2029, el 60 % de los departamentos jurídicos utilizará «sistemas de recepción de solicitudes basados en IA que captan todas las solicitudes y responden a la mitad de ellas sin intervención humana».

Responder a la mitad de las solicitudes sin un abogado solo funciona si los datos son correctos. La IA puede redactar, revisar y resumir trabajo jurídico en segundos. Lo que no puede es decirle si es correcto. Los modelos de IA son cada vez mejores y cada vez más difíciles de distinguir entre sí, lo que permite a las empresas cambiar de uno a otro a medida que mejoran. Así que la diferencia está en lo que rodea al modelo: los datos con los que trabaja. Una solicitud es donde empieza la necesidad de esos datos. No es donde están los datos.

Quien controla ese punto de entrada determina cómo llega el negocio al departamento jurídico. Si no es el departamento jurídico, el negocio encontrará otra vía, incluidas herramientas que el departamento jurídico nunca aprobó.

LA BRECHA DE PERCEPCIÓN

86 %

de los General Counsel afirman que el departamento jurídico contribuye de forma significativa al negocio

Thomson Reuters Institute 2026

17 %

de la alta dirección está de acuerdo

Thomson Reuters Institute 2026

Una solicitud indica quién pregunta y por qué. La respuesta necesita más

Una solicitud incluye un nombre, una pregunta y, quizá, un archivo adjunto. A menudo ni siquiera indica a qué entidad o a qué contrato se refiere.

Para responder bien, un abogado necesita lo que la solicitud no contiene. ¿Quién tiene poderes de firma en esta filial? ¿Qué resolución del consejo aprobó la operación? ¿Quién la validó y cuándo? ¿Qué acordamos con este proveedor la última vez?

Esa información ya existe. Está en los contratos, los registros de entidades y las decisiones del consejo que el equipo jurídico gestiona a diario. Lo que ocurre es que rara vez está a mano cuando llega la solicitud, o lo bastante actualizada como para fiarse de ella. Así, una persona se convierte en el cuello de botella al que todo el mundo escribe para preguntar por los poderes de firma. El contrato espera, y con él la operación que hay detrás.

> *«Una puerta de entrada al departamento jurídico construida sobre datos dispersos solo traslada la cola a un lugar más visible.»*

23 %

de los departamentos jurídicos obtienen una puntuación alta en madurez digital, según una encuesta de Gartner de 2025.

Gartner considera la preparación de los datos —accesibles, de alta calidad y mantenidos de forma rutinaria— un requisito previo para que la recepción de solicitudes con IA funcione.

«¿No basta con un buzón compartido?»

Un buzón compartido puede formar parte del proceso, pero las herramientas tienen sus límites.

Un buzón compartido

FUNCIONA CUANDO

Funciona hasta que el volumen se dispara.

EL LÍMITE

Las solicitudes se pierden, nadie sabe quién se ha encargado de qué y no hay datos para mostrar al director financiero lo que el departamento jurídico gestionó este trimestre.

→ *El canal puede mantenerse. Lo que necesita estructura es lo que ocurre después de que llega el correo.*

Una herramienta de tickets

FUNCIONA CUANDO

Sabe quién preguntó y cuándo.

EL LÍMITE

No sabe a qué entidad se refiere la solicitud ni quién puede firmar por ella. Eso son datos jurídicos: los service desks de TI no se diseñaron para almacenarlos.

→ *Estructura sin contexto no basta para el trabajo jurídico.*

Un agente de IA de recepción de solicitudes

FUNCIONA CUANDO

Puede responder a algunas solicitudes por sí solo.

EL LÍMITE

«Un agente capaz de ejecutar diez pasos [...] también puede propagar un error a lo largo de diez pasos». (Artificial Lawyer, septiembre de 2026)

→ *Automatizar sobre datos poco fiables solo hace que los errores lleguen más rápido.*

4 preguntas que plantear a su puerta de entrada al departamento jurídico

Antes de elegir una herramienta, ponga a prueba cualquier enfoque con estas 4 preguntas:

1. **¿Se adapta a los canales que la gente ya utiliza para comunicarse?**
   Si el negocio tiene que aprender un nuevo proceso, seguirá enviando correos electrónicos directamente a sus abogados.

2. **¿Puede el departamento jurídico asumir y seguir cada solicitud?**
   Cada solicitud tiene un responsable asignado, una prioridad, un estado y un registro de lo que se envió.

3. **¿La solicitud da lugar a una tarea?**
   Una pregunta que se convierta en un asunto o que afecte a un contrato debería pasar a formar parte de esa tarea sin necesidad de volver a escribirla.

4. **¿Los datos son suyos?**
   Las solicitudes, decisiones y documentos que su equipo va acumulando deben seguir bajo su control, ser auditables y portables, e independientes del modelo de IA que utilice este año.

La función Intake de DiliTrust Matter Management está diseñada en torno a las tres primeras. El negocio escribe a una dirección de correo jurídica específica, sin necesidad de crear una cuenta. Cada correo se convierte en una solicitud estructurada y el remitente recibe una confirmación. El departamento jurídico la asigna, fija la prioridad y el estado, y responde desde el mismo hilo. Los archivos adjuntos pueden guardarse en contratos; una solicitud que se convierte en trabajo real pasa a ser un asunto.

En cuanto a la cuarta pregunta: DiliTrust no entrena modelos sin el consentimiento del cliente. Nuestros socios de modelos no utilizan los datos de los clientes para entrenar sus modelos, y los datos de los clientes no se comparten entre clientes. Intake está incluido en Matter Management, y su administrador lo activa en el menú Requests. DiliTrust también cubre sus entidades y mandatos, así como las reuniones y resoluciones de su consejo.

Solicite una demo → **Descubra Intake →**

Preguntas frecuentes

P1 · ¿Qué es una puerta de entrada al departamento jurídico?

Una puerta de entrada al departamento jurídico es el punto de acceso que utiliza el negocio para pedir ayuda al equipo jurídico interno. Funciona cuando el departamento jurídico puede ver, asumir y seguir cada solicitud que llega por ella, y cuando cada solicitud se conecta con el trabajo posterior, como un asunto o un contrato.

P2 · ¿Basta un buzón compartido para recibir las solicitudes jurídicas?

Con poco volumen, a veces. A medida que crecen las solicitudes, un buzón compartido pierde la pista de quién se encarga de qué y no deja datos sobre lo que gestionó el departamento jurídico. La mayoría de los equipos mantienen el correo electrónico como canal, allí donde la gente ya escribe, y añaden estructura a lo que ocurre después de que llega el correo.

P3 · ¿Qué información necesita el departamento jurídico para responder a una solicitud del negocio?

Más de la que contiene la solicitud. Además de quién pregunta y por qué, un abogado suele necesitar saber qué entidad está implicada, qué contrato se aplica, quién tiene poderes de firma y qué decisión del consejo cubre la operación. Esa información suele estar en los datos contractuales, societarios y de gobernanza del propio equipo jurídico.

P4 · ¿Puede la IA responder a solicitudes jurídicas sin un abogado?

Gartner prevé que, en 2029, el 60 % de los departamentos jurídicos utilizará sistemas de recepción de solicitudes basados en IA que responderán a la mitad de las solicitudes sin intervención humana. Eso solo funciona cuando la IA se basa en datos jurídicos actualizados y fiables. Sobre datos dispersos o desactualizados, la automatización repite los errores más rápido.

P5 · ¿Cómo funciona Intake en DiliTrust Matter Management?

Los usuarios del negocio escriben a una dirección de correo jurídica específica, sin necesidad de una cuenta DiliTrust. Cada correo se convierte en una solicitud estructurada y el remitente recibe una confirmación. El equipo jurídico la asigna, fija la prioridad y el estado, responde desde el hilo del correo, guarda los adjuntos en contratos y puede crear un asunto a partir de la solicitud. Intake está incluido en Matter Management y lo activa su administrador.

La puerta de entrada al departamento jurídico determina cómo vive el negocio su relación con el departamento jurídico. Lo que hay detrás determina si el departamento jurídico puede responder y demostrar que lo hizo.

Sobre DiliTrust

DiliTrust es el Legal Operating System (sistema operativo jurídico) que los equipos jurídicos y de gobierno corporativo internos utilizan para gestionar su trabajo. Mantiene exactos y bajo el control del equipo jurídico las entidades, los contratos, los asuntos y las decisiones del consejo de una empresa, así como los documentos que los respaldan.

La plataforma integra de forma nativa Lini, la IA de DiliTrust, en cada módulo. Lini ayuda a los equipos a automatizar tareas rutinarias, extraer información de documentos, estandarizar procesos y responder a solicitudes en lenguaje natural, todo ello a partir de los datos jurídicos que el equipo ya gestiona.

DiliTrust aplica un diseño orientado a la seguridad, con certificaciones ISO 27001 y SOC 2 Tipo II, opciones de alojamiento soberano y controles de acceso granulares que responden a las exigencias de las empresas reguladas y de presencia internacional.

Con más de 250.000 usuarios y 3.000+ clientes en más de 60 países, DiliTrust se distingue por su compromiso con el cliente: soporte multilingüe 24/7 y formación ilimitada para garantizar la adopción y el valor a largo plazo.

250.000+	3.000+	60+
Usuarios	Clientes	Países

ESPERAMOS QUE ESTA GUÍA LE HAYA RESULTADO ÚTIL

¡Nos encantaría conocer su opinión!

Visite nuestro sitio web para descargar más contenidos como este o póngase en contacto con nuestro equipo para conocer las soluciones de DiliTrust.

Visite dilitrust.com →

DiliTrust

DiliTrust — Where Legal Leads.

© 2026 DiliTrust | Todos los derechos reservados | PÚBLICO