LegalCRM.pro



UN MANUAL PARA BUFETES DE INMIGRACIÓN DE LA FLORIDA

El Manual de Crecimiento para Bufetes de Inmigración

Quince jugadas, cinco números y un calendario de contacto de doce meses para firmar a más de las familias que ya lo buscan. Escrito para Miami, en español, inglés, portugués y criollo haitiano, y dentro de las reglas del Florida Bar que rigen su licencia.

15	5	12	1
JUGADAS	NÚMEROS	MESES	PÁGINA DE REGLAS

ADAY INTERACTIVE, INC. · CORAL GABLES, FL

EMPIECE AQUÍ

Los clientes de inmigración llaman de noche, desde el teléfono de un familiar.

> Casi ningún bufete de inmigración tiene un problema de contactos. Tiene un problema de respuesta, uno de idioma y uno de confianza. Arreglar los tres cuesta menos que comprar más contactos.
>
> **Y cada uno trae una regla que casi ningún consejo de marketing menciona.**

Muchas de las personas que llaman a un bufete de inmigración tienen miedo, poco tiempo y llaman por otra persona. Muchas ya fueron engañadas por un "notario" o un consultor que no era abogado. El bufete que responde en su idioma, suena a bufete de abogados y lleva las llamadas urgentes a un abogado suele quedarse con la consulta.

Este manual convierte eso en quince jugadas. Cada una cabe en una página: por qué funciona, qué decir o configurar, la regla que aplica, tres cosas para hacer el lunes y el número que indica si está funcionando.

LegalCRM.pro es el sistema de admisión detrás de las jugadas de respuesta, enrutamiento y seguimiento, creado y atendido por Aday Interactive en Coral Gables. Consultas de inmigración ordenadas por tipo de caso, en inglés o español, y las llamadas por detención van primero a una persona. No lo necesita para hacer estas jugadas. Todo aquí funciona con el equipo y las herramientas que ya tiene.

Una cosa más. Solo los abogados y los representantes acreditados pueden dar asesoría legal de inmigración, y las reglas del Florida Bar aplican a todo lo que su bufete dice en público. Las preguntas de estatus también traen riesgos reales para las personas que atiende. Cuando una jugada toca algo de esto, la página lo dice con palabras sencillas.

El equipo de LegalCRM.pro en Aday Interactive, Inc., Coral Gables

PARA QUIÉN ES

Abogados de inmigración

Abogados solos y bufetes pequeños que deciden adónde van el próximo dólar, la próxima contratación y el próximo idioma.

Administradores del bufete

A cargo de la admisión, la agenda, la recolección de documentos y los números del mes.

Admisión y asistentes legales

Donde ocurren casi todas estas jugadas, muchas veces en dos o tres idiomas en un mismo turno.

Lo que no es: una estrategia de anuncios, un cambio de marca, asesoría legal ni una opinión de ética. Nada aquí le dice a nadie si califica ni qué pasará en su caso. Cada jugada supone que un abogado de su bufete revisa el texto contra las reglas vigentes del Florida Bar antes de publicar nada.

No es asesoría legal. LegalCRM.pro es un sistema de admisión de clientes operado por Aday Interactive, Inc. Ninguno de los dos es un bufete de abogados, Brandon Aday no es abogado ni asesor legal, y nada en este manual es asesoría legal ni una opinión de ética. Leerlo no crea una relación abogado-cliente. Verifique cada regla con un abogado licenciado en la Florida o con la línea de ética del Florida Bar antes de actuar.

QUÉ CONTIENE

I · CONOZCA SUS NÚMEROS

01 Lea los casos nuevos por tipo de caso y por origen

02 Siga los tres números, por idioma

II · QUE LO ENCUENTREN

03 Haga la prueba de IA de diez preguntas

04 Una página por tipo de caso, sin promesas

05 Parezca un bufete de abogados, nunca un notario

06 Pida reseñas y responda sin confirmar

III · CONVIERTA

07 Trate las llamadas por detención como emergencias

08 Admisión por tipo de caso, sin asesorar

09 Cuando llama la familia, sepa quién es el cliente

10 Empiece por el aviso y su fecha

11 Trate con cuidado las preguntas de estatus

12 Responda en español, portugués y criollo

IV · CONSERVE Y CREZCA

13 Explique el honorario antes de la consulta

14 Acompañe a sus clientes durante la espera

V · MIDA

15 Un tablero, cinco números

DESPUÉS

. Doce meses de contacto

. Péguelo en la recepción

. Sus primeros treinta días

. Las reglas en una página

. Cómo ayuda LegalCRM.pro

SU MAPA DE INGRESOS

Sepa qué tipo de caso sostuvo el mes.

No le vamos a dar el número de ingresos de otro bufete. Su mapa sale de sus propios tipos de caso y orígenes, y es la página a la que vuelve cada jugada.

Los honorarios de inmigración casi nunca bajan por igual. La defensa contra la deportación se frena cuando nadie contesta de noche. Las peticiones familiares se frenan cuando los clientes firmados se atascan con los documentos. Si solo mira el total, la reacción es gastar más en anuncios, cuando el problema real era alguien que habla criollo y llegó al buzón de voz.

Anote el mes pasado junto al promedio de los últimos tres meses. Marque las dos líneas que se movieron. Ese es su plan del mes.

TIPO DE CASO U ORIGEN	QUÉ SUELE MOVERLO	MES PASADO
Peticiones familiares y residencia	Honorario claro, seguimiento de documentos y referidos de antiguos clientes	
Deportación y detención	Respuesta de noche y en fin de semana, y una vía directa al abogado de turno	
Asilo y casos humanitarios	Una admisión cuidadosa y privada, y preguntar si es seguro escribir antes de cualquier mensaje	
Ciudadanía	Recordatorios a antiguos clientes cuando puedan estar listos, y charlas en la comunidad	
TPS, DACA y renovaciones	Recordatorios con consentimiento a clientes actuales cuando se abre un periodo	
Visas de trabajo y de inversión	Referidos de contadores y abogados de negocios, y páginas en inglés primero	
Contactos en español, portugués y criollo	Quién contesta en cada idioma, y qué tan rápido	

Saque esto de los reportes de su sistema de gestión de casos y de facturación: casos nuevos abiertos y honorarios cobrados, por tipo de caso, por idioma y por origen. Si su sistema no puede separarlos así, ese es el primer arreglo, antes de cualquier marketing.

I · CONOZCA SUS NÚMEROS

01 Lea los casos nuevos por tipo de caso y por origen

Casi todo bufete de inmigración sabe cuánto se cobró el mes pasado. Pocos saben qué tipo de caso, qué idioma y qué fuente abrieron los casos que pagarán el próximo trimestre.

POR QUÉ FUNCIONA

Los casos de inmigración son largos. Una petición familiar firmada esta primavera puede pagar por etapas durante un año. Un mes flojo de casos nuevos aparece en los ingresos mucho después de que ya es tarde para arreglarlo con marketing.

Separe los casos nuevos de tres formas: por tipo de caso, por idioma y por cómo llegó el cliente. Un bufete que depende de una sola iglesia, un solo consultor o una sola comunidad tiene un riesgo, no una fortaleza.

SI ESTO BAJA	MIRE AQUÍ PRIMERO
Deportación	Respuesta de noche y en fin de semana, y qué tan rápido se llega al abogado de turno
Peticiones familiares	Honorario claro antes de la consulta, y clientes firmados atascados con documentos
Asilo y casos humanitarios	Si la admisión se sintió privada y segura, y si una persona devolvió la llamada
Ciudadanía	Si los antiguos clientes de residencia volvieron a saber de usted
Contactos en criollo o portugués	Quién contestó en ese idioma, y cuánto tardó la llamada de vuelta

HÁGALO EL LUNES

1
Saque los casos nuevos del trimestre pasado por tipo de caso e idioma, y guarde el reporte.

2
Anote el origen en cada caso abierto que no lo tenga.

3
Marque la línea que más se movió. Ese es el plan de este mes.

> **Mida:** casos nuevos por tipo de caso, idioma y origen, cada mes, contra el promedio de tres meses.

I · CONOZCA SUS NÚMEROS

02 Siga los tres números, por idioma

Los honorarios llegan tarde. Estos tres números le dicen cómo viene el próximo trimestre, y separarlos por idioma muestra dónde se le escapa la gente.

POR QUÉ FUNCIONA

Cada cliente que firmó pasó por tres puertas: alguien lo contactó, vino a la consulta y firmó. Alguien que habla criollo y espera dos días a que le devuelvan la llamada se perdió en la primera puerta, y ningún anuncio arregla eso.

Mida los tres cada mes, por tipo de caso y por idioma, donde los abogados puedan verlos. Elija uno para mover este trimestre. Solo uno.

Rapidez

AL PRIMER CONTACTO

Minutos desde el contacto hasta una respuesta real en el idioma de la persona, también de noche y en fin de semana.

Asistencia

CONSULTAS CUMPLIDAS

La parte de las consultas agendadas en que la persona de verdad llega.

Firmados

DE CONSULTA A CONTRATO

La parte de las consultas cumplidas que terminan en un contrato de representación firmado.

HÁGALO EL LUNES

1

Calcule los tres del mes pasado con los registros de admisión. Es un punto de partida, no una nota.

2

Sepárelos por idioma. La puerta débil casi nunca es la misma en todos.

3

Elija uno y trate de moverlo un diez por ciento este trimestre.

> **Mida:** los tres, cada mes, por tipo de caso e idioma. Los honorarios son solo el resultado.

II · QUE LO ENCUENTREN

03 Haga la prueba de IA de diez preguntas

Las familias ahora le preguntan a ChatGPT y a Google qué hacer y a qué abogado llamar, en su propio idioma. La IA nombra dos o tres bufetes, o no lo nombra a usted.

POR QUÉ FUNCIONA

Casi ningún bufete de inmigración ha revisado qué dice la IA de él, ni si acierta con sus tipos de caso e idiomas. Diez preguntas, tres motores, una vez al mes, le dan un número para mover: su parte de las respuestas.

Haga algunas preguntas en inglés, portugués y criollo. Los bufetes que la IA nombra en cada idioma son su verdadera competencia ahí, y muchas veces no son los mismos.

TIPO DE PREGUNTA	EJEMPLO PARA ADAPTAR
El mejor en la ciudad (3)	"¿Quién es un buen abogado de inmigración en Doral?" y, en inglés, "immigration lawyer in Hialeah"
Situación concreta (3)	"ICE detuvo a mi esposo en Miami. ¿Qué hago?"
Costo o proceso (2)	"¿Cuánto cobra un abogado por la residencia por matrimonio en Miami?"
Su nombre (2)	"¿[Bufete] es bueno para casos de asilo?" y "¿Quién es [Abogado]?"

DENTRO DE LAS REGLAS

Los clientes potenciales le piden a la IA el "mejor" abogado. Sus páginas no deben responder con esa palabra, en ningún idioma. Las reglas del Florida Bar (4–7.11 a 4–7.22) prohíben afirmaciones que no se puedan verificar de forma objetiva. Gánese la mención con datos que la IA pueda comprobar: tipos de caso, idiomas, la oficina y el perfil del abogado en el Bar.

HÁGALO EL LUNES

1
Escriba diez preguntas para sus dos tipos de caso principales. Haga tres en inglés, y una en portugués o criollo.

2
Hágalas todas en ChatGPT, Google AI Mode y Perplexity, en una ventana privada: 30 pruebas.

3
Anote cada una como nombrado, citado o ausente. Las veces nombrado entre 30 es su parte de las respuestas.

> **Mida:** su parte de las respuestas, el primero de cada mes, mismas preguntas, mismos motores.

II · QUE LO ENCUENTREN

04 Una página por tipo de caso, sin promesas

La IA cita páginas que responden la pregunta en las dos primeras frases. Las páginas de inmigración además deben evitar lo que el cliente más quiere oír: un sí y una fecha.

POR QUÉ FUNCIONA

Dele a cada tipo de caso su propia página: para quién es, qué formularios suele llevar, cómo funciona el proceso en general, cómo cobra y qué traer. La respuesta primero y la frase de marca al final.

Nunca cite sus propios tiempos de trámite. Cambian, y una página que promete uno prepara a un cliente enojado. Enlace a la página oficial de tiempos de trámite de USCIS y diga que el abogado explicará qué esperar.

NUNCA SE CITA

Obtenga su residencia rápido. Ganamos casos que otros bufetes no pueden. Aprobación en 6 meses.

Un resultado y un plazo prometidos. El Bar puede objetar los dos.

SE CITA

Una residencia por matrimonio suele empezar con el Formulario I-130. El tiempo depende de USCIS, y [Abogado] le explica qué esperar en su consulta.

Nombra el formulario, no promete nada.

Ejemplos ilustrativos. Los nombres entre corchetes son marcadores, no personas reales.

DENTRO DE LAS REGLAS

Nada de resultados prometidos ni predicciones (Regla 4–7.13), incluidas las probabilidades de aprobación y los tiempos de trámite. Resultados pasados solo si se pueden verificar de forma objetiva, con el contexto que pide el Bar. Las mismas reglas aplican a las páginas en español, portugués y criollo. Un abogado lee cada página antes de publicarla.

HÁGALO EL LUNES

1. Anote sus cinco tipos de caso principales. Cada uno lleva su propia página.
2. Quite cada tiempo de trámite que cite y enlace a USCIS.
3. Convierta en títulos las cinco preguntas que más hacen quienes llaman.

> **Mida:** su parte de las respuestas en las preguntas por tipo de caso de la jugada 03.

II · QUE LO ENCUENTREN

05 Parezca un bufete de abogados, nunca un notario

Muchas de las personas que atiende fueron perjudicadas por alguien que no era abogado. Su sitio, sus perfiles y su admisión deben dejar claro, en cada idioma, que usted sí lo es.

POR QUÉ FUNCIONA

En buena parte de América Latina, un notario es abogado. En la Florida, un notario público no lo es, y los "consultores" que no son abogados se aprovechan de eso. Un bufete que nombra a sus abogados, muestra sus perfiles del Bar y explica la diferencia se gana la confianza rápido.

Enséñelo también en público. Una página o una charla corta sobre cómo verificar a un abogado con el Florida Bar protege a su comunidad, y le dice a la IA y a los clientes potenciales quiénes son los abogados de verdad.

LUGAR	CÓMO SE VE BIEN
Sitio web	Cada abogado con su nombre y un enlace a su perfil del Florida Bar, en cada idioma
Perfil de Empresa de Google	Una categoría de bufete de abogados, la oficina real y los idiomas que se hablan
Palabras que usa	"Abogado" y "attorney" solo para abogados. Nunca "notario" ni "consultor"
Admisión e IA	Dice que es el asistente del bufete, no un abogado, y nombra al abogado que asesorará
Página para la comunidad	Cómo verificar a un abogado, y qué puede y qué no puede hacer un notario en la Florida

DENTRO DE LAS REGLAS

Solo los abogados y los representantes acreditados por el DOJ pueden representar a personas ante las agencias de inmigración (8 CFR 292.1). La ley de notarios de la Florida (Fla. Stat. Chapter 117) limita cómo se anuncian los notarios que no son abogados, sobre todo en otros idiomas. Según las reglas del Bar, los anuncios deben nombrar a un abogado responsable y una oficina real, y no pueden confundir sobre quién da la asesoría.

HÁGALO EL LUNES

1. Agregue a la biografía de cada abogado el enlace a su perfil del Florida Bar.
2. Busque "notario" y "consultor" en su sitio y sus perfiles, y corríjalos.
3. Escriba una guía de una página, "cómo verificar a un abogado", en español y en criollo.

Mida: llamadas desde el Perfil de Empresa, y páginas que enlazan a un perfil del Bar (la meta es todos los abogados).

II · QUE LO ENCUENTREN

06 Pida reseñas y responda sin confirmar

Una reseña le dice a la IA por qué es conocido. Para un cliente de inmigración, una respuesta que confirma quién es puede hacer daño de verdad.

POR QUÉ FUNCIONA

Pídala a cada cliente cuando cierra un caso, siempre de la misma forma, en su idioma, y deje que decida qué decir. Muchos no querrán nombrar su tipo de caso, y está bien.

La trampa es la respuesta. Confirmar que alguien fue cliente, o nombrar su caso, puede revelar su estatus a cualquiera que la lea. Que cada respuesta sea cálida y sin datos.

PETICIÓN DÉBIL

Publique que le aprobamos la residencia, por favor.

Empuja al cliente a revelar su estatus.

PETICIÓN FUERTE

Si se siente cómodo, una reseña con sus palabras ayuda a otras familias a encontrarnos. Comparta solo lo que quiera.

El cliente elige qué revelar.

RESPUESTA RIESGOSA

Felicidades, [Cliente]. Qué alegría que su caso de asilo salió bien.

Confirma la representación y el estatus en público.

RESPUESTA SEGURA

Gracias por sus palabras. Thank you for taking the time to write.

Cálida, bilingüe y no confirma nada.

Ejemplos ilustrativos. Los nombres entre corchetes son marcadores, no personas reales.

DENTRO DE LAS REGLAS

Regla 1.6 y Opinión Formal 496 de la ABA: un abogado no puede revelar información del cliente para responder una reseña, aunque sea falsa. Ninguna recompensa ligada a una reseña positiva (FTC 16 CFR Part 465). Publicar una reseña en su sitio la convierte en su testimonio, y las reglas del Bar aplican en todos los idiomas.

HÁGALO EL LUNES

1. Escriba una petición de reseña, en cada idioma que atiende, que nunca pregunte por el estatus.
2. Dele al equipo la plantilla de respuesta segura y retire toda respuesta que confirme a un cliente.
3. Responda cada reseña en dos días hábiles, después de que la lea un abogado.

Mida: reseñas nuevas por mes, y respuestas que no confirman nada (la meta es todas).

III · CONVIERTA

07 Trate las llamadas por detención como emergencias

Una llamada por detención es la más urgente que recibe un bufete de inmigración, y muchas veces llega de noche, de un cónyuge o de un hijo. Debe llegar a un abogado, no a un calendario.

POR QUÉ FUNCIONA

Un familiar que llama por un pariente detenido y recibe una cita para la semana que viene va a llamar a otro bufete esta misma noche. Haga las primeras preguntas y luego ponga a un abogado en la línea.

Lo mismo vale para quien tiene una audiencia próxima en la corte de inmigración o una orden de deportación. Escriba qué llamadas son urgentes para que nadie en la recepción tenga que adivinar.

SI LA PERSONA DICE	LA ADMISIÓN HACE ESTO
Acaban de detener a alguien	Anota el nombre de la persona, su país de nacimiento y dónde podría estar, y se escala al abogado de turno
Audiencia próxima en la corte de inmigración	Anota la fecha de la audiencia que trae el aviso y la pasa hoy a un abogado
Tiene una orden de deportación	La marca urgente y la pasa hoy a un abogado. Sin adivinar opciones
Nadie contesta	Envía al abogado de turno una alerta urgente por texto y le dice a la persona cuándo esperar la llamada

DENTRO DE LAS REGLAS

La admisión dirige. No asesora, no predice ni dice qué fianza o alivio es posible. Limítese a lo que necesita para conflictos y para la llamada (Regla 1.18). Su bufete decide quién está de turno y qué pasa fuera de horario, y cada llamada urgente llega a una persona, no a una cita automática.

HÁGALO EL LUNES

1
Escriba la regla de llamadas urgentes: qué llamadas, quién las recibe y en cuánto tiempo.

2
Ponga un abogado de turno cada noche y fin de semana, con una alerta por texto de respaldo.

3
Llame a su propio número un sábado por la noche, en español, y mida la respuesta.

> **Mida:** minutos desde una llamada por detención hasta el contacto con un abogado, con noches y fines de semana aparte.

III · CONVIERTA

08 Admisión por tipo de caso, sin asesorar

La primera pregunta de muchos es "¿Califico?". El trabajo de la admisión es tomar los datos y llevarlos al abogado que la responde.

POR QUÉ FUNCIONA

Cada tipo de caso tiene unas pocas preguntas que ayudan al abogado a prepararse: el parentesco, cualquier aviso recibido, trámites anteriores y el idioma preferido. Hágalas, en ese orden, y nada más.

Quien oye "usted va a estar bien" en la recepción puede tomar decisiones por eso, como viajar. Eso es asesoría, y es trabajo del abogado, no de la admisión.

TIPO DE CASO	PRIMERAS PREGUNTAS
Peticiones familiares	El parentesco, si el familiar está en Estados Unidos, trámites anteriores
Ciudadanía	Cuándo obtuvo la residencia. Cualquier arresto va a un abogado antes de agendar
Asilo	Fecha de llegada, anotada para el abogado. Nunca diga si ya pasó un plazo
Trabajo e inversión	La empresa, el puesto o la inversión, y los tiempos
Todos los casos	Cualquier aviso recibido, idioma preferido y si es seguro escribirle

DENTRO DE LAS REGLAS

Nunca diga si alguien califica, qué tan fuerte es un caso ni qué va a pasar (Regla 4–7.13). El asilo por lo general debe presentarse dentro del primer año después de llegar (8 U.S.C. 1158(a)(2)(B)), así que anote la fecha y deje que un abogado la lea. La admisión nunca asesora sobre viajes, trabajo ni estatus.

HÁGALO EL LUNES

1. Escriba las primeras preguntas por tipo de caso con el abogado que lo lleva.
2. Use las mismas preguntas en el formulario web, el teléfono y la admisión con IA.
3. Dele a admisión una frase para "¿Califico?": "Eso es lo primero que [Abogado] va a revisar con usted."

> **Mida:** la parte de los contactos que llegan a una consulta agendada en 48 horas, por tipo de caso.

III · CONVIERTA

09 Cuando llama la familia, sepa quién es el cliente

En inmigración, quien llama muchas veces no es el cliente. Un cónyuge, un padre o un hijo adulto llama, paga y quiere noticias. El caso es de otra persona.

POR QUÉ FUNCIONA

Decida temprano quién es el cliente y anótelo en el registro. En una petición familiar le pueden pedir al bufete que ayude al peticionario y al familiar, y eso requiere una verificación de conflictos y un consentimiento claro.

Tenga cuidado en los casos humanitarios. A veces quien llama por un "familiar" es la persona a la que ese familiar teme. Hable directamente con el cliente antes de compartir nada.

SITUACIÓN	QUÉ HACE LA ADMISIÓN
Un familiar llama por un detenido	Toma los datos para la llamada urgente y pone al abogado en la línea
Un familiar va a pagar el honorario	Lo anota, y el abogado confirma que el cliente da su consentimiento y dirige el caso
Un familiar quiere noticias	No comparte nada hasta que el cliente diga por escrito quién puede saber qué
Un cónyuge llama por un caso de VAWA o visa U	No comparte ni confirma nada, y lo pasa al abogado

DENTRO DE LAS REGLAS

Cuando alguien que no es el cliente paga el honorario, el cliente debe dar su consentimiento, quien paga no puede dirigir el criterio del abogado y la información del cliente sigue protegida (Regla 4–1.8(f) y Regla 1.6). Verifique conflictos con cada familiar nombrado (Regla 1.18). Nunca confirme un caso humanitario a nadie más que al cliente.

HÁGALO EL LUNES

1. Agregue "¿Quién es el cliente?" y "¿Con quién podemos hablar?" a la admisión.
2. Escriba un formulario corto de consentimiento para compartir noticias con familiares.
3. Capacite a la recepción en la regla humanitaria: no confirmar nada a quien llama.

> **Mida:** casos con el cliente y los contactos autorizados anotados (la meta es todos).

III · CONVIERTA

10 Empiece por el aviso y su fecha

Casi toda pregunta urgente de inmigración empieza con un papel: un aviso de USCIS, una solicitud de evidencia o un aviso de audiencia. Pídalo antes que nada.

POR QUÉ FUNCIONA

El aviso le dice al abogado qué tipo de asunto es y cuánto tiempo puede haber. Una foto por un enlace seguro, más la fecha impresa, muchas veces basta para dirigir la llamada el mismo día.

Nunca deje que la admisión calcule el plazo. El tiempo para responder depende del aviso, de cómo se envió y de las reglas que aplican. Anote la fecha, márquela y deje que la lea un abogado.

SI LA PERSONA TIENE	LA ADMISIÓN HACE ESTO
Un aviso de USCIS o una solicitud de evidencia	Anota la fecha, pide una foto por el enlace seguro y lo pasa hoy
Un aviso de audiencia en la corte de inmigración	Anota la fecha de la audiencia y la marca urgente (jugada 07)
Una decisión o una negación	Anota la fecha en que la recibió y la pasa hoy a un abogado
Ningún papel, solo una preocupación	Agenda una consulta normal y le pide traer todos los avisos que tenga

DENTRO DE LAS REGLAS

La admisión nunca le dice a nadie cuánto tiempo tiene para responder ni si ya pasó un plazo. Eso es asesoría legal, y una respuesta equivocada puede costar el caso. Reciba los avisos por un enlace seguro, nunca por texto ni como adjunto de correo, y guárdelos en su sistema de gestión de casos.

HÁGALO EL LUNES

1. Escriba la regla de los avisos: qué preguntar, adónde va la foto y quién la lee hoy.
2. Prepare un enlace seguro para subir documentos y póngalo en el guion de admisión.
3. Agregue un campo de "fecha del aviso" a la admisión y revíselo cada mañana.

> **Mida:** horas desde que un aviso llega a la admisión hasta que lo lee un abogado.

III · CONVIERTA

11 Trate con cuidado las preguntas de estatus

El estatus es el dato más delicado que toma su admisión. Pregunte solo lo que el abogado necesita, y nunca lo ponga en un mensaje que otra persona podría leer.

POR QUÉ FUNCIONA

Los teléfonos se comparten, las pantallas bloqueadas muestran avances y algunos clientes viven con personas que podrían usar su estatus en su contra. Un mensaje que nombra un tipo de caso o un estatus puede ponerlos en riesgo.

Pregunte en la admisión si es seguro escribir o llamar, y qué nombre usar. En casos humanitarios, ofrezca un canal privado. Que cada mensaje automático sea genérico, y deje los detalles para una llamada o un enlace seguro.

DEMASIADO

Recordatorio: su consulta de asilo es mañana. Traiga su I-94 y su pasaporte.

Nombra el tipo de caso y los documentos en la pantalla bloqueada.

GENÉRICO

[Bufete]: le recordamos su cita de mañana a las 10 AM. Responda C para confirmar.

Nombra al bufete, nada más.

DEMASIADO

Necesitamos prueba de cómo entró a Estados Unidos antes de su consulta.

Pide por escrito datos de la entrada antes de que hable un abogado.

GENÉRICO

[Bufete]: su lista de documentos está lista. Ábrala aquí: [enlace seguro].

El detalle queda detrás del enlace.

Ejemplos ilustrativos. Los nombres entre corchetes son marcadores, no personas reales.

DENTRO DE LAS REGLAS

La Regla 1.6 protege la información del cliente en todos los canales, incluidos textos, asuntos de correo y buzón de voz. Tome solo lo necesario para conflictos y la consulta (Regla 1.18). Los textos de marketing necesitan consentimiento (Fla. Stat. 501.059). Los textos programados salen solo de 8 AM a 8 PM, como máximo tres sobre un mismo tema en 24 horas (Fla. Stat. 501.616(6)), y STOP se respeta de inmediato.

HÁGALO EL LUNES

1. Lea en voz alta cada plantilla y quite tipos de caso, formularios y estatus.
2. Agregue "¿es seguro escribirle?" y "¿qué nombre usamos?" a la admisión.
3. En casos humanitarios, apague los recordatorios salvo que el cliente acepte.

Mida: plantillas revisadas, y casos con una respuesta de canal seguro anotada.

III · CONVIERTA

12 Responda en español, portugués y criollo

Las comunidades inmigrantes de Miami buscan y llaman en su propio idioma. El bufete que responde en ese idioma gana la primera conversación.

POR QUÉ FUNCIONA

Hialeah y Doral buscan en español. Pompano Beach busca en portugués. Little Haiti, North Miami y Miramar buscan en criollo haitiano. Si el buzón de voz, el texto automático o el formulario están solo en inglés, la persona decide que usted no es para ella.

No necesita cada idioma en cada turno. Necesita una vía honesta para cada uno: una persona que lo hable, o una llamada agendada con intérprete, y nunca una suposición.

IDIOMA	UNA BUENA PUERTA DE ENTRADA
Español	Una persona con nombre que habla español en cada turno, páginas en español y plantillas en español
Portugués	Un saludo en portugués, plantillas y una persona o una llamada con intérprete
Criollo haitiano	Un saludo en criollo y una persona o una llamada con intérprete, listos antes de anunciarse en criollo
Lenguas indígenas	Una vía con intérprete, para que nadie de Guatemala tenga que hablar en español a la fuerza

DENTRO DE LAS REGLAS

Un anuncio en cualquier idioma sigue siendo un anuncio sujeto al Florida Bar, así que las divulgaciones requeridas también van en ese idioma. Diga "hablamos español" o "nou pale kreyòl" solo si contesta una persona que lo habla. Explique el contrato de representación en el idioma del cliente, con intérprete si hace falta, y anótelo en el expediente.

HÁGALO EL LUNES

1. Grabe un saludo en cada idioma en que puede atender.
2. Agregue un campo de idioma preferido y úselo en cada mensaje.
3. Fije la vía con intérprete para los idiomas que no tiene en el equipo.

> **Mida:** contactos por idioma, y tiempo hasta la primera respuesta en cada idioma.

IV · CONSERVE Y CREZCA

13 Explique el honorario antes de la consulta

Muchos clientes de inmigración ya le pagaron a alguien y perdieron el dinero. Un honorario claro, y una línea clara entre su honorario y las tarifas del gobierno, es como se gana la segunda oportunidad.

POR QUÉ FUNCIONA

Explique la estructura en la página y en el teléfono: cuánto cuesta la consulta, su honorario por tipo de caso, qué cubre, y que las tarifas de presentación del gobierno van aparte y las fija la agencia.

Si ofrece un plan de pagos, dígalo claro, con los términos por escrito. Quien conoce el panorama completo antes de la consulta llega listo para firmar.

TEMA	EXPLÍQUELO ASÍ
Tarifa fija	"Un solo honorario de $[X] por [tipo de caso], que cubre [alcance]. Le explicamos qué no incluye."
Tarifas del gobierno	"Las tarifas de presentación de USCIS van aparte y las fija USCIS. Le confirmamos el monto vigente."
Plan de pagos	"Puede pagar en [X] pagos de $[Y]. Los términos están en su acuerdo escrito."
La consulta	"La primera reunión es [gratis o $X]. Traiga todos los avisos y documentos de identidad que tenga."

DENTRO DE LAS REGLAS

Acuerdos de honorarios por escrito (Regla 4–1.5), explicados en el idioma del cliente. Nunca cotice un honorario como promesa de resultado o de tiempo. Enlace a la página oficial de tarifas de USCIS en vez de imprimir tarifas del gobierno que pueden cambiar. Si paga un familiar, aplica la Regla 4–1.8(f) (jugada 09).

HÁGALO EL LUNES

1. Escriba un párrafo de honorarios por tipo de caso y póngalo en esa página.
2. Dele a admisión las mismas palabras, en cada idioma que atiende.
3. Confirme cada consulta con la hora, el lugar y "traiga todos los avisos".

Mida: asistencia y de consulta a contrato firmado, antes y después de publicar los párrafos de honorarios.

IV · CONSERVE Y CREZCA

14 Acompañe a sus clientes durante la espera

Los casos de inmigración son largos, y el silencio pone nerviosos a los clientes. Una nota corta con un ritmo fijo, y un aviso cuando su siguiente paso pueda abrirse, los mantiene con usted.

POR QUÉ FUNCIONA

Casi todas las llamadas a un bufete de inmigración son "¿Hay noticias?". Un mensaje genérico cada uno o dos meses, sin predicciones, reduce esas llamadas y le dice al cliente que nadie lo olvidó.

Muchos clientes tienen un siguiente paso: quitar las condiciones, renovar un permiso de trabajo o pedir la ciudadanía más adelante. Un recordatorio con consentimiento cuando ese momento se acerca los trae de vuelta a usted, no a un notario.

CLIENTE	SIGUIENTE CONTACTO NATURAL
Caso pendiente con USCIS	Un mensaje genérico cada uno o dos meses: "No tiene que hacer nada. Llámenos si recibe un aviso nuevo."
Residencia condicional	Un recordatorio, mucho antes de la fecha que fija su abogado, para planear el siguiente trámite
TPS, DACA o permiso de trabajo	Un mensaje con consentimiento cuando abre un periodo de reinscripción o renovación
Residente permanente	Una nota cuando pueda estar cerca de pedir la ciudadanía, para hablar con un abogado

DENTRO DE LAS REGLAS

Las notas nunca predicen tiempos ni resultados, y nunca nombran un tipo de caso en un texto (jugada 11). Los recordatorios van solo a clientes actuales y antiguos que aceptaron recibirlos, en su idioma. Cuando cambie una política, envíe una nota revisada por un abogado solo a los clientes afectados, escrita para informar, no para asustar.

HÁGALO EL LUNES

1. Agregue a cada carta de cierre una fecha de "siguiente paso", fijada por el abogado.
2. Arme una lista de clientes con consentimiento, idioma preferido y canal seguro.
3. Escriba una plantilla genérica de seguimiento y prográmela para los casos pendientes.

> **Mida:** llamadas de "¿hay noticias?" por mes, y casos repetidos y referidos de antiguos clientes.

V · MIDA

15 Un tablero, cinco números

Sus tres números de admisión, más dos que le dicen de dónde vienen los clientes y si la IA lo nombra. Separe cada uno por idioma.

POR QUÉ FUNCIONA

Casi todos los bufetes de inmigración revisan los honorarios cada mes y la admisión nunca. Cinco números, cada mes, en una sola pantalla, le dicen cómo viene el próximo trimestre y qué jugada hacer.

Pregunte "¿Cómo supo de nosotros?" en la admisión e incluya como respuestas "ChatGPT u otro asistente de IA" y a cada aliado de la comunidad por nombre. Etiquételos en su CRM, para ver cuáles se volvieron clientes.

NÚMERO	DE DÓNDE SALE
Rapidez al primer contacto	Su CRM o su sistema telefónico, por idioma, con las llamadas urgentes aparte
Asistencia a la consulta	Su calendario de consultas, por tipo de caso
De consulta a contrato	Contratos de representación firmados frente a consultas cumplidas
Mezcla de orígenes	La pregunta de origen en la admisión, con los aliados por nombre
Parte de las respuestas de IA	La prueba mensual de diez preguntas, más el reporte de funciones de IA generativa de Search Console

DENTRO DE LAS REGLAS

El tablero guarda contacto, origen, idioma y la etapa en su pipeline, nunca el estatus migratorio ni hechos del caso. Eso se queda en su sistema de gestión de casos, para que las herramientas de marketing y sus proveedores nunca guarden lo que protege la Regla 1.6.

HÁGALO EL LUNES

1
Ponga los cinco números en una hoja compartida, aun antes de automatizarla.

2
Agregue a su pregunta de origen la respuesta del asistente de IA y a los aliados por nombre.

3
Revise los números el primero de cada mes con los abogados.

> **Mida:** los cinco números, cada mes, como línea de tendencia.

DOCE MESES DE CONTACTO

Un motivo para escribir, cada mes.

Sin ventas, sin descuentos y sin miedo. Cada mes le da un motivo útil para escribir a clientes actuales que aceptaron recibir mensajes, fuentes de referidos y su comunidad. Las fechas siguen el calendario de Miami, no una plantilla nacional.

ENERO

Revise sus páginas de formularios y tarifas

Revise contra USCIS cada página que nombra un formulario o una tarifa de presentación. Enlace a las páginas oficiales en vez de citar cifras que cambian.

FEBRERO

Preguntas de temporada de impuestos

Los clientes preguntan si declarar impuestos importa para su caso. Pase la pregunta a un abogado, y agradezca a los contadores que le refieren clientes.

MARZO

Charla sobre sus derechos

Ofrezca una charla gratis con una iglesia, una escuela o un grupo comunitario, en su idioma. Incluya cómo reconocer a un notario y cómo verificar a un abogado con el Bar.

ABRIL

Documentos a salvo

Recuerde a sus clientes guardar copias de avisos y recibos en un lugar seguro, y enviarle cualquier aviso nuevo el mismo día que llegue.

MAYO

Día de la Bandera de Haití, 18 de mayo

Ponga el criollo haitiano al frente: una charla en la comunidad o una página en criollo, escrita y revisada por hablantes nativos.

JUNIO

Mes de la Herencia Inmigrante

Cuente lo que hace el bufete en la comunidad. Empiezan los huracanes: diga a los clientes cómo comunicarse con usted y cómo reponer documentos tras una tormenta.

LA REGLA QUE HACE FUNCIONAR EL CALENDARIO

Cada mensaje es información útil para personas que ya lo conocen: clientes actuales y antiguos que aceptaron recibir mensajes, fuentes de referidos y quienes pidieron recibir noticias. Nada va a un desconocido sobre su problema de inmigración. Cuando cambie una política, envíe una nota revisada por un abogado solo a los clientes afectados, sin predecir qué pasará y sin mensajes escritos para asustar.

DOCE MESES DE CONTACTO

La segunda mitad sostiene el año.

JULIO

Leyes nuevas de la Florida

Muchas leyes nuevas de la Florida entran en vigor el 1 de julio. Si alguna afecta a inmigrantes en la Florida, envíe a los clientes afectados una nota revisada por un abogado.

AGOSTO

Regreso a clases

Las familias preguntan por el estatus de los niños y por viajes. Asegúrese de que sus páginas respondan las preguntas comunes y pase el resto a un abogado.

SEPTIEMBRE

Día de la Ciudadanía, 17 de septiembre

Recuerde a antiguos clientes de residencia que pidieron noticias que el bufete lleva ciudadanías. El Mes de la Herencia Hispana empieza el 15.

OCTUBRE

Vuelven residentes de temporada e inversionistas

Las preguntas de visas de trabajo e inversión suben con la temporada de negocios. Actualice las páginas en inglés para Brickell y Downtown.

NOVIEMBRE

Temporada de dar las gracias

Notas a mano para fuentes de referidos: otros abogados, contadores, iglesias y grupos comunitarios. Nada de valor ligado a un referido.

DICIEMBRE

Horario de fiestas y la línea urgente

Publique el horario de fiestas y cómo comunicarse con el abogado de turno. El Día Internacional del Migrante es el 18 de diciembre.

AGRADECER, NO PAGAR

Puede agradecer a una fuente de referidos. No puede pagar por una recomendación (Regla Modelo 7.2(b) de la ABA y las reglas del Florida Bar). Eso incluye a los "buscadores" de la comunidad y a los consultores que le envían clientes a cambio de una parte. Alguien que no es abogado y cobra por cliente enviado es una señal de alarma para el cliente y para el bufete.

PÉGUELO EN LA RECEPCIÓN

Quince jugadas, ocho hábitos.

Si su equipo de admisión hace esto en cada turno, casi todo este manual ya está en marcha.

La detención va a una persona

A cualquier hora. Se escala al abogado de turno, con una alerta por texto si nadie contesta.

Pida el aviso

La fecha que trae y una foto por el enlace seguro. El plazo lo lee un abogado.

Nunca diga quién califica

Ni elegibilidad, ni probabilidades, ni cuánto tardará USCIS.

Sepa quién es el cliente

Un familiar puede llamar. Decide la persona de quien trata el caso.

Tome solo lo necesario

Nada de estatus en un texto, un asunto de correo o un buzón de voz.

Pregunte si es seguro escribir

Antes del primer mensaje, siempre, y respete la respuesta.

Suene a bufete de abogados

Nombre al bufete y al abogado. Nunca "notario", nunca "consultor".

Responda en su idioma

Español, portugués y criollo con una persona, o una llamada con intérprete.

IMPLEMENTACIÓN

Sus primeros treinta días.

No haga quince jugadas a la vez. Nada se va a quedar. Una semana a la vez, con buena capacitación, en este orden.

SEMANA 1

Su punto de partida

Llene su mapa de ingresos. Calcule los tres números por tipo de caso e idioma (jugada 02). Haga la prueba de IA de diez preguntas en español e inglés (jugada 03). No cambie nada todavía.

SEMANA 2

Llamadas urgentes y la puerta de entrada

Nombre al abogado de turno y escriba la regla de detención (jugada 07). Active el texto por llamada perdida con palabras genéricas (jugada 11). Grabe un saludo en cada idioma en que puede atender, y fije la vía con intérprete para los demás (jugada 12).

SEMANA 3

Admisión, familiares y avisos

Escriba las primeras preguntas por tipo de caso (jugada 08). Agregue "¿quién es el cliente?" y "¿es seguro escribirle?" a la admisión (jugadas 09 y 11). Escriba la regla de los avisos (jugada 10).

SEMANA 4

Confianza y honorarios

Revise cada página y perfil por cualquier cosa que pueda leerse como notario (jugada 05). Ponga un párrafo de honorarios en cada página de tipo de caso (jugada 13). Empiece a pedir reseñas con la plantilla de respuesta segura (jugada 06).

LAS REGLAS EN UNA PÁGINA

Las reglas, en un solo lugar.

Cada jugada que toca una regla lo dice en su página. Aquí están juntas, para que sus abogados y su asesor de ética las revisen de una vez.

QUIÉN PUEDE ASESORAR	Solo los abogados y los representantes acreditados por el DOJ de organizaciones reconocidas pueden representar a personas ante las agencias de inmigración (8 CFR 292.1). El equipo de admisión y las herramientas de IA nunca dan asesoría legal.
NOTARIOS	En muchos países un notario es abogado. En la Florida un notario público no lo es. La ley de notarios de la Florida (Fla. Stat. Chapter 117) limita cómo se anuncian los notarios que no son abogados, sobre todo en otros idiomas. Nunca use en sus materiales una palabra que borre esa línea.
PUBLICIDAD DEL BAR	Las reglas del Florida Bar (4–7.11 a 4–7.22) cubren sitios, perfiles, redes sociales y directorios, en todos los idiomas. Nada de resultados prometidos (4–7.13): ni "residencia garantizada" ni tiempos de trámite predichos. "Especialista" solo si el abogado es board certified.
CONFIDENCIALIDAD	Regla 1.6 y Opinión Formal 496 de la ABA: una respuesta a una reseña nunca confirma que alguien fue cliente. La Regla 1.18 protege lo que le dice un cliente potencial. El estatus y los detalles del caso nunca van en un texto ni en el asunto de un correo.
FAMILIA Y HONORARIOS	El cliente es la persona de quien trata el caso. Un familiar que paga el honorario no dirige el caso, y el cliente debe dar su consentimiento (Regla 4–1.8(f)). Acuerdos de honorarios por escrito (Regla 4–1.5).
PLAZOS	Los avisos de USCIS y de la corte de inmigración traen sus propias fechas, y el asilo por lo general debe presentarse dentro del primer año después de llegar (8 U.S.C. 1158(a)(2)(B)). La admisión anota la fecha. Lo que significa lo lee un abogado.
SOLICITACIÓN	La Regla 4–7.18 prohíbe llamar o escribir a desconocidos sobre su problema legal. La FCC considera que una voz de IA es una voz artificial bajo la TCPA (FCC 24–17). Responda a quien lo contacta.
TEXTOS EN LA FLORIDA	Consentimiento para textos de marketing automatizados (Fla. Stat. 501.059 y la TCPA). Textos solo de 8 AM a 8 PM, como máximo tres sobre un mismo tema en 24 horas (Fla. Stat. 501.616(6)). STOP se respeta de inmediato.

Los nombres, citas, reseñas y guiones de este manual son ejemplos ilustrativos escritos para enseñar, no clientes, abogados ni bufetes reales. Este manual es información general, no asesoría legal ni una opinión de ética, y las reglas y las prácticas de las agencias cambian. Revise cada práctica contra las reglas vigentes con su asesor de ética, o llame a la línea de ética del Florida Bar, antes de confiar en ella.

No es asesoría legal. LegalCRM.pro es un sistema de admisión de clientes operado por Aday Interactive, Inc. Ninguno de los dos es un bufete de abogados, Brandon Aday no es abogado ni asesor legal, y nada en este manual es asesoría legal ni una opinión de ética. Leerlo no crea una relación abogado-cliente. Verifique cada regla con un abogado licenciado en la Florida o con la línea de ética del Florida Bar antes de actuar.

CÓMO AYUDA LEGALCRM.PRO

El sistema detrás de las jugadas.

Cada jugada funciona con el equipo que ya tiene. La mitad de respuesta, enrutamiento y seguimiento necesita un sistema que funcione a las 2 de la mañana, en dos idiomas. Esa mitad es LegalCRM.pro.

Respuesta en un minuto	Las llamadas perdidas y los formularios reciben un texto en el idioma que eligió la persona, configurado para salir en menos de un minuto, de noche y en fin de semana. El seguimiento programado espera de 8 PM a 8 AM.
Su pipeline	Un pipeline por área de práctica, del primer contacto al contrato firmado, con campos de verificación de conflictos en cada admisión.
Llamadas urgentes	Alguien detenido por ICE, o una notificación de audiencia con fecha cercana. Estas llamadas pasan a la ruta humana que el bufete define, por ejemplo el abogado de guardia, y a quien llama se le dice cuándo esperar la llamada. Con el agente de voz con IA (desde el plan Practice), esas reglas se configuran y se prueban antes de que el agente atienda una llamada real.
Sin asesoría legal	El sistema nunca dice si alguien califica ni cómo saldrá un caso. La Regla 4–7.13 del Colegio de Abogados de la Florida prohíbe predecir resultados. Solo un abogado o un representante acreditado puede representar a personas ante las agencias de inmigración (8 CFR 292.1).
Seguimiento que se detiene	Recordatorios de consulta a las 24 horas y a la hora. Cada secuencia se detiene con una respuesta, una cita o una baja, incluidas STOP, ALTO y PARE.
Contratos firmados por origen	Reportes por origen, abogado e idioma en Practice y Group. Los datos del caso se quedan en su sistema de gestión de casos.

SIGUIENTE PASO

Véalo funcionar en un bufete de inmigración.

Una demostración de 30 minutos por video, en español o en inglés. Traiga su mapa de ingresos y le mostramos qué jugadas puede hacer el sistema por su equipo. Para bufetes de inmigración: legalcrm.pro/es/industrias/inmigracion/

AGENDAR UNA DEMOSTRACIÓN

Que lo encuentren, las jugadas 03 a 06, queda fuera de LegalCRM.pro. Aday Interactive hace ese trabajo para bufetes: adayinteractive.com/immigration-law-ai-miami. Lo que incluye cada plan está en legalcrm.pro/es/precios/.

LegalCRM.pro es un sistema de admisión de clientes operado por Aday Interactive, Inc. Ninguno de los dos es un bufete de abogados, Brandon Aday no es abogado ni asesor legal, y nada en este manual es asesoría legal ni una opinión de ética. Leerlo no crea una relación abogado-cliente. Verifique cada regla con un abogado licenciado en la Florida o con la línea de ética del Florida Bar antes de actuar.