



SERVICIOS
TECNOLÓGICOS
DE LA ABOGACÍA

SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA ABOGACÍA ESPAÑOLA

La colaboración directa entre los Colegios y el Consejo ha resultado este año ser una pieza clave para hacer frente a los retos tecnológicos que se nos han presentado. El trabajo colaborativo ha sentado la base sobre la que seguir construyendo y mejorando los Servicios Tecnológicos de la Abogacía Española. Contar con la experiencia y colaboración continua del personal técnico y responsables de la gestión de los Colegios, que mantienen a su vez un contacto directo con los profesionales de la abogacía y la ciudadanía, nos acerca a una visión más precisa de las necesidades de todos los usuarios. Esto nos permite dar la respuesta tecnológica rápida y precisa a la transformación digital que la profesión requiere.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ABOGACÍA

La Infraestructura tecnológica de la Abogacía que da soporte a los servicios y aplicaciones es un entorno virtualizado en la nube de Microsoft Azure®.

En el segundo semestre del año 2023, se ha iniciado un proceso que permitirá gestionar mejor los recursos informáticos, de seguridad y económicos.

Se han establecido tres objetivos marco de trabajo:

- **Mejora en la administración de servidores.** Se han iniciado proyectos para dar continuidad en la actualización de servidores, automatización en la gestión de máquinas y servicios. También se está actualizando la infraestructura hardware en la sede del Consejo, mejorando el mantenimiento de los servidores y la adquisición de un nuevo servidor NAS que ayudará a mejorar la gestión de la información.
- **Gestión y contención de costes.** La infraestructura en la nube (cloud) permite aprovechar la flexibilidad que aporta esta tecnología para identificar y mejorar costes, adaptándonos a las necesidades en cada momento. Así se llevan a cabo labores de automatización de servidores y procesos de administración, actualización en el dimensionamiento de procesadores y memoria, gestión del espacio de almacenamiento, todo ello contribuyendo en un ahorro para este ejercicio 2023 que ha ascendido a un 9% sobre el presupuesto en la infraestructura en la nube.
- **Gestión y seguridad de la información.** Nuestro objetivo es proteger los sistemas y activos críticos contra amenazas cibernéticas que vulneran los sistemas de seguridad perimetral, que cada vez se sufren con mayor frecuencia e impacto. Así, se ha iniciado proyectos para mejorar la identificación de vulnerabilidades desde un punto de vista externo e interno a la plataforma, que servirá para disponer de una mejor protección, control y detección de

amenazas en la infraestructura y equipos terminales de los usuarios. Esta labor crea las condiciones necesarias para ofrecer un nivel adecuado y una mejora constante de la seguridad de los sistemas de información y datos del Consejo General de la Abogacía Española, cumpliendo un año más con normativas de seguridad, como son el Esquema Nacional de Seguridad y la ISO27001 de gestión de la seguridad de la información.

Adicionalmente, de la infraestructura con la que se cuenta en el “cloud”, se dispone de un CPD, con hardware físico, en las instalaciones del Consejo General. El cometido de este CPD es dar soporte a las actividades que realiza el personal técnico del Consejo General y ser un lugar de almacenamiento de copias de seguridad de los servicios del “cloud” para contar con diversidad de ubicación física en cumplimiento con las medidas de seguridad.

Algunos datos que muestran las capacidades “hardware” actuales son:

Datos del CPD de la Abogacía en el Cloud Azure MS®

Máquinas Virtuales: 76 servidores

CPUs: 195

Memoria RAM total: 872GB

Discos: 190 discos

Volumen de datos gestionados: 190TB

Datos del CPD Instalaciones Consejo

Máquinas virtuales: 16 servidores

Discos: 25 discos

Volumen de datos gestionados: 20TB

PORTAL DE SERVICIOS DE LA ABOGACÍA

Se consolida como la plataforma principal que centraliza la relación con los usuarios (personal de los colegios, colegiados y ciudadanos), y el acceso a los servicios desde un único punto, de forma que pueda ser más ágil y cómodo de utilizar.

Durante 2023 se han realizado labores de actualización del Portal, incluyendo mejoras de seguridad y mejoras de rendimiento.

Desde su diseño inicial se concibió no solo como una web institucional o corporativa, sino como una plataforma que permita gestionar nuestra relación y comunicación con los usuarios desde las siguientes vertientes:

Incorpora cuatro módulos principales:

- Sitio web Institucional con el Portal de Servicios que permite un acceso a los servicios institucionales para personal de los colegios, abogados y ciudadanos:
 - › Pases a Prisión
 - › Expediente de Nacionalidad
 - › SIGA...y resto de servicios.
 - › Registro Telemático
 - › Prevención de Blanqueo de Capitales
- Portal Informativo y de comunicación que permite publicar todas las noticias y agenda institucional.
- Intranet de consejeros e Intranet de Personal que permite gestionar la institución.

El portal se encuentra integrado con:

- › Sistema de Acceso Único
- › ExpedienBiblioteca Digital
- › Plataforma de Formación
- › Prevención de Blanqueo de Capitales

Es también la plataforma para marketing a través del correo electrónico para el envío de:

- › Newsletters
- › Campañas segmentadas y analítica

SISTEMA ÚNICO DE ACCESO DE LA ABOGACÍA

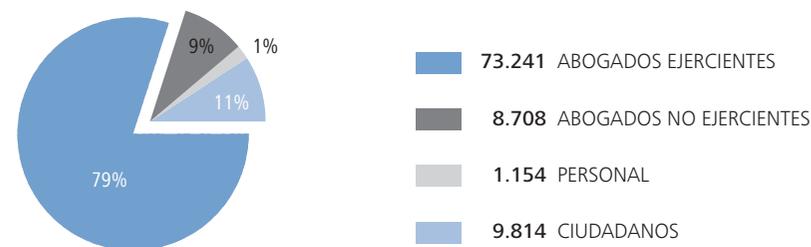
Integrado con el Portal de Servicios de la Abogacía, el Sistema Único de Acceso de la Abogacía gestiona los permisos de los usuarios que necesitan acceder a los servicios ofrecidos en el Portal utilizando la centralización de los datos.

El sistema, una vez que el usuario realiza el proceso de alta, ofrece dos opciones en la forma de acceso, con credenciales (usuario y contraseña) o utilizando el certificado electrónico de ACA. En la fase de autenticación asigna el rol con el que el usuario va a interactuar con las aplicaciones. Los roles son de abogado, abogado europeo, colegiado no ejerciente, personal de colegio y ciudadano.

El sistema se integra con las aplicaciones móviles y también se ofrece a los colegios para que sirva de sistema de autenticación en las webs colegiales. Actualmente, hay cinco colegios que lo están utilizando para identificar a sus colegiados en su propia web colegial: Baleares, La Rioja, Salamanca, Murcia y Lucena.

En el año 2023 se ha experimentado un incremento de más de 9.000 usuarios nuevos, llegando a contar con más de 92.917 usuarios dados de alta en el sistema de los cuales casi el 80% corresponde a abogados. El detalle de usuarios es:

Usuarios Sistema de Acceso de la Abogacía

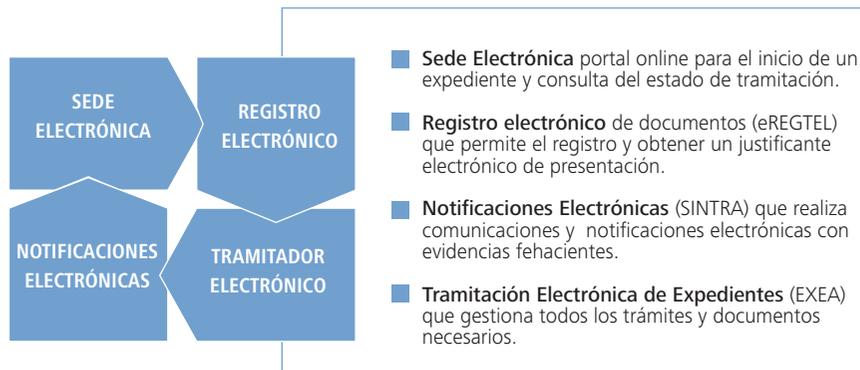




EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE LA ABOGACÍA

Para dar cumplimiento a la Ley de Procedimiento Administrativo Común (LPAC) y alineado con la transformación digital del eje 3 del Plan Estratégico de la Abogacía 2020, se ponen a disposición de los Colegios y Consejos las herramientas tecnológicas necesarias para dar cobertura al ciclo de vida completo de la tramitación de los expedientes en formato electrónico. Comenzando desde la solicitud inicial hasta la notificación de la resolución y cierre, pasando por todos los trámites intermedios, con sus correspondientes tareas internas e interacciones con terceros. No se es necesario recurrir al papel en ningún momento del proceso.

La solución tecnológica está basada en cuatro módulos interrelacionados:



Se ponen a disposición estos componentes como una solución completa que permite una gestión integral de los expedientes electrónicos. Los módulos pueden ser también utilizados por separado, permitiendo su integración con aplicaciones existentes en el colegio o consejo.

Tipos de expedientes

Expediente de colegiación

Permite dar curso a las nuevas solicitudes de colegiación de manera completamente electrónica e integrada, en su caso, con el sistema SIGA. Esto supone para los solicitantes la ventaja de poder realizar la solicitud y aportar toda la documentación necesaria de forma telemática a través de la Sede Electrónica, evitando así desplazamientos al Colegio. Todo el procedimiento se tramita de forma electrónica, incluyendo la posibilidad de subsanar errores o aportar documentación adicional desde la Sede. Para el Colegio, supone la ventaja adicional de evitar la introducción de datos por parte del personal administrativo, ahorrando así en tiempo y posibilidad de errores. Una vez finalizado el procedimiento con resolución positiva, ésta se notifica también de manera electrónica al solicitante, y todos los datos del nuevo profesional se trasladan de forma automática a SIGA (para Colegios usuarios de este sistema).

Expediente genérico

Va a permitir dar curso a cualquier petición que se haga desde la sede electrónica al contener dos campos "Expone" y "Solicita" y la posibilidad de adjuntar documentación que, junto con los datos del solicitante se trasladan directamente a la herramienta de tramitación.

El personal del Colegio podrá desde ahí tramitar, incorporar documentación, solicitar subsanaciones, resolver el expediente y notificar de forma electrónica a los solicitantes. Desde la sede electrónica, los solicitantes pueden consultar el estado del expediente e ir aportando nueva documentación a un expediente en curso.

Expediente deontológico

Está actualmente en desarrollo con una previsión de poder ser implementado en el primer trimestre de 2024 y permitirá una tramitación completamente digital de todos los procedimientos relacionados con deontología, incluyendo:

- La posibilidad de que un ciudadano pueda presentar una queja sobre un profesional de la abogacía, bien de forma tradicional, bien de forma telemática a través de la Sede Electrónica. Estas quejas serán evaluadas por el Colegio desde la herramienta de tramitación para determinar si realmente pueden ser constitutivas de infracción por cuestiones deontológicas.
- En los casos en los que así se determine, se podrá abrir un procedimiento de Denuncia y/o Información previa en base a la queja presentada. También se podrá abrir este procedimiento electrónico de oficio por parte del Colegio.
- Si finalmente se considera oportuno, se podrá iniciar expediente disciplinario contra el profesional, siguiendo de forma estricta y garantista todos los pasos del procedimiento marcados por el Reglamento.
- Todas las notificaciones se podrán realizar de forma electrónica y fehaciente, para garantizar la validez legal del procedimiento.

Implantación EXEA en Colegios

La implantación de este servicio sigue una estrategia de implantación por grupos de Colegios de forma que se trabaja de forma colaborativa a través de un Grupo de trabajo optimizándose el trabajo.

De momento se han realizado dos grupos de implantación con un total de 16 Colegios:

- **Grupo 1** compuesto por los colegios de Badajoz, Cantabria, Cartagena, Sant Feliú, Las Palmas, Valladolid, Zaragoza.

- **Grupo 2** compuesto por los colegios de Albacete, Alcalá de Henares, Alicante, Baleares, Córdoba, Las Palmas, Pamplona, Sabadell y Teruel.

Dentro de los grupos de implantación se realiza la parametrización necesaria del sistema para que dé respuesta a las necesidades funcionales de los Colegios y se acompaña en la puesta en marcha:

- Configuración del sistema
 - › Configuración de la instancia para el Colegio (parámetros de configuración específicos para el Colegio, configurar sello electrónico, configurar políticas de avisos, trámites disponibles en Sede).
 - › Personalización de la Sede Electrónica (Nombre y escudo del colegio, textos específicos, configurar los “Servicios de interés”).
 - › Configuración de un procedimiento genérico/ colegiación en EXEA.
 - › Personalización de plazos y alertas en EXEA.
 - › Personalización de plantillas de documentos de EXEA.
 - › Personalización de avisos y plantillas de avisos de SINTRA.
 - › Alta de usuarios y perfiles (tramitadores y administradores).
- Formación al personal del Colegio en su área de trabajo y a los administradores técnicos.
- Gestión del cambio y acompañamiento al paso a Producción.
- Soporte post-implantación.

Nueva versión de tramitador electrónico

En octubre de 2023 se ha puesto en producción una nueva versión del tramitador que incluye las siguientes mejoras y se introduce una nueva funcionalidad que facilita la tramitación:

Mejoras

- En la **solicitud de un certificado al Consejo** se permite realizar la solicitud sin marcar la casilla de aceptación de cesión de datos a la Mutua y se mejoran los mensajes de aviso cuando no se cumplen las condiciones adecuadas.
- En el **formulario de expediente**, se permite introducir de forma manual más de 16 caracteres en un número de registro de entrada y se mejora la validación de datos de los “medios de contacto” y de las “direcciones postales” indicando los campos que son obligatorios.
- Las **plantillas de los correos de aviso** son ahora configurables por Colegio y se corrige la visualización de los caracteres acentuados y las eñes.
- En la **unión de EXEA con SIGA** se incorporan nuevas validaciones en los datos y mejoras que corrigen situaciones en las que el alta no se acababa realizando correctamente en SIGA. Además, no hace falta que el abogado acepte la notificación de la resolución positiva para que se traspasen sus datos.

Nueva funcionalidad

- **Automatización del estado administrativo del expediente.** A partir de ahora, se podrá automatizar el cambio del campo “Estado Administrativo” de tal modo que vaya evolucionando conforme avanza el expediente, **sin que el personal del Colegio lo tenga que modificar manualmente.**

Nueva versión de la sede electrónica

En diciembre de 2023 se ha puesto en producción una nueva versión que incluye las siguientes mejoras y solución de incidencias que os resumimos a continuación y que detallamos en el documento adjunto:

Mejoras

- Activación y personalización del Aviso Legal.
- Independencia por Colegio en la gestión de usuarios.
- Idiomas configurables por Colegio.
- Integración con el Registro de la Abogacía (censo).
- Se habilita el uso de la sede para personas jurídicas.
- Perfilado de trámites por tipo de usuario.
- Nuevos campos de integración con eREGTEL.
- Nueva opción de trámites con “múltiples variantes”.

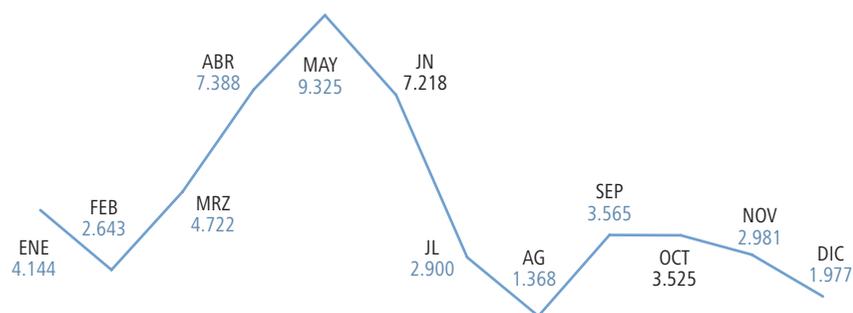
Incidencias corregidas

- Se permite realizar la ordenación por fecha de la sección “Mis notificaciones”.
- Se ha alineado la hora del sistema para mostrar de forma correcta las horas de creación, apertura y caducidad de las notificaciones electrónicas solucionando el error de cambio de horario verano-invierno.
- Se guardan los campos de tipo fecha al guardar un trámite como borrador.
- Se muestra un mensaje descriptivo del error cuando se intenta acceder con un usuario que no existe.
- Se dejan de mostrar los estilos del Consejo cuando se cargan los estilos propios del Colegio.
- Se permite acceder con certificado si la contraseña del usuario está invalidada.
- Se ha activado el multi-idioma para los mensajes de “no permiso” de acceso a notificaciones y expedientes.



Se finaliza el año 2023 con más de 112.000 certificados en vigor de los cuales se han emitido 51.672 certificados en 2023. En cuanto a la distribución mensual de las emisiones, los meses que han concentrado el mayor número de emisiones han sido abril, mayo y junio, llegándose a emitir más de 9.000 certificado en mayo.

Emisión de certificados



Renovación tecnológica de la Autoridad de la Abogacía

Durante el año 2023 se ha realizado la adjudicación que hará posible el cambio tecnológico de la Autoridad de Certificación de la Abogacía (ACA). La transformación la llevará a cabo la empresa SIA, filial del grupo Indra y se realizará en un plazo de 6 meses, que es el tiempo estimado para ejecutar el proyecto.

El Consejo General comenzó a trabajar en este proyecto en 2022. El concurso de ofertas recibió la propuesta de seis compañías que cumplieran con todos los requisitos establecidos en el pliego. Tras un análisis técnico, jurídico y económico, el Pleno ha optado finalmente por la oferta de SIA, que ofrece una solución tecnológica completa como servicio. La institución confía en que esta empresa se convierta en un aliado estratégico para seguir manteniendo el nivel de calidad, tanto técnico como de cumplimiento jurídico, con que se viene prestando el servicio de certificación ACA.

Con la ejecución de este proyecto, el servicio ACA trasladará sus funcionalidades a la nube y se dispondrá de una solución para tener un servicio de autenticación y firma cualificada centralizada en los términos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014 incluyendo la custodia centralizada de los certificados electrónicos cualificados.

Con este proyecto se pretende:

- Dotar a la Autoridad de Certificación de la Abogacía de la infraestructura necesaria en modo Solución PKI completa como servicio para la emisión, custodia y uso de certificados cualificados de forma centralizada (en la nube), en software y en tarjeta.
- Acompañamiento en el proceso de acreditación del servicio de firma centralizada cualificada ante el órgano regulador.

Los elementos fundamentales de la Infraestructura de PKI completa ofrecidos para el nuevo servicio son:

- **Autoridad de Certificación Raíz, con trabajo off-line.**
- **Las Autoridad de Certificación intermedias, realizará las funciones para:**
 - › Almacenar de forma segura la clave privada de la Autoridad de Certificación.
 - › Generar Certificados digitales para usuarios y dispositivos.
 - › Publicar información del estado de revocación de los certificados para permitir la validación de firmas, conexiones y comunicaciones. Para el

caso de autoridades de certificación subordinadas se publican las correspondientes listas de revocación de autoridades, ARL.

- › Mantener un registro auditable y base de datos de la actividad de la CA en los que respecta a la generación y revocación de certificados.

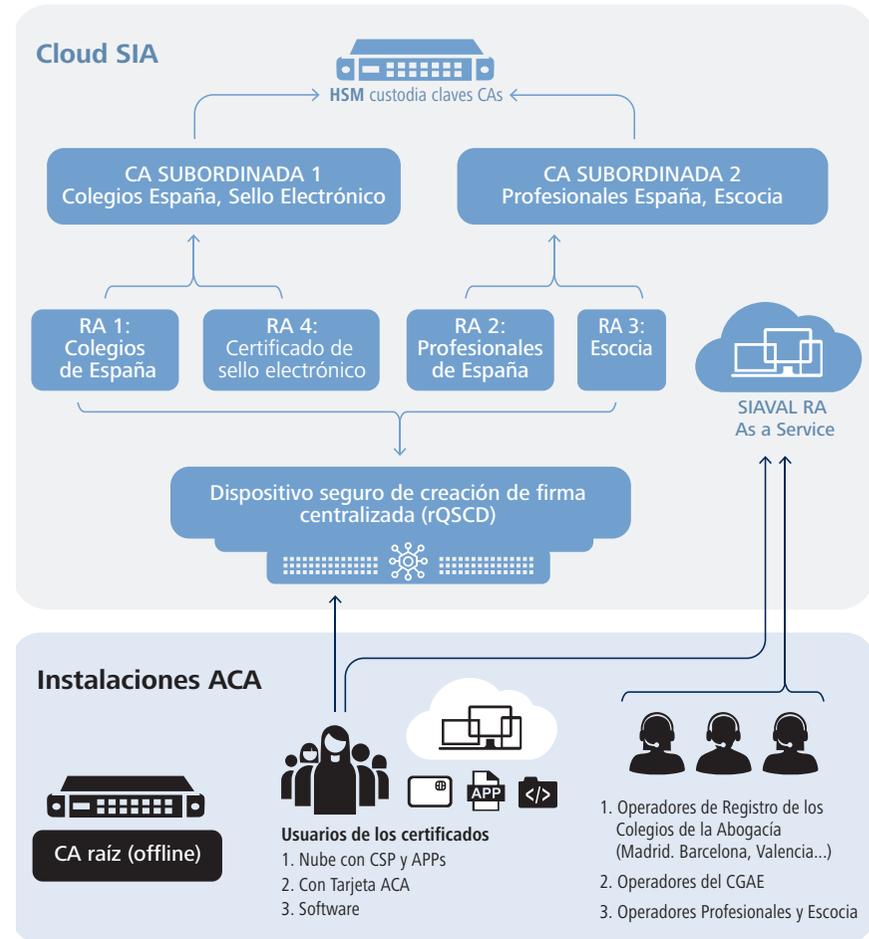
- **La Autoridad de Registro** permitirá la emisión de los tipos de certificados definidos por ACA, con los formularios de tomas de datos correspondientes y los perfiles de certificación personalizados.

Todas las transacciones que impliquen la gestión de usuarios o claves irán firmadas por el administrador con el fin de garantizar la seguridad, trazabilidad y auditoría de todas las operaciones que se realicen.

Será posible configurar permisos de administración en base a las necesidades de cada administrador particular, o el rol que desempeña, permitiendo un máximo control.

- **Infraestructura de custodia de claves y firma centralizada cualificada para usuarios basado en dispositivos QSCD.** El Servicio de firma centralizada ofrecerá la gestión del ciclo de vida completo de las claves y certificados de usuarios, garantizando su control exclusivo y ofreciendo todas las garantías legales.
- **Autoridad de Validación con OCSP Responder** con un servicio OCSP Responder que ofrecerá servicio de validación de certificados para permitir consultar de forma centralizada y actualizada (on-line) el estado de revocación de los certificados, a todos los sistemas que lo requieran y para cualquier certificado emitido por una CA de la infraestructura. Su interfaz es una implementación del estándar OCSP de IETF.

El esquema de los componentes técnicos es el siguiente:



Nuevos tipos de certificados

Este cambio tecnológico permitirá a la Autoridad de Certificación de la Abogacía poder emitir certificados en tres tipos de formato.

- Certificados Cualificado en dispositivo criptográfico (Tarjeta ACA)
- Certificado Cualificado en Dispositivo centralizado (Nube)
- Certificado Cualificado en software

Auditorías de las Autoridades de Registro

Dentro de una Autoridad de Certificación de la Abogacía, pertenece a los Colegios de abogados la función de Autoridad de Registro. Es responsabilidad de la Autoridad de Certificación verificar, de forma periódica, que esta actividad se realiza siguiendo los procedimientos establecidos de validación de la identidad del suscriptor, así como los procedimientos de seguridad en la emisión y revocación de certificados. De esta manera, se establecen los mecanismos preventivos y de control para reducir el riesgo de algún potencial incumplimiento y realizar acciones correctivas en caso de detectarse alguna práctica de riesgo contraria a la normativa.

La auditoría de las Autoridades de Registro de la Autoridad de Certificación de la Abogacía evalúa principalmente tres aspectos con el objetivo último de garantizar las buenas prácticas en la operativa diaria de las autoridades de registro, dando de esta forma estabilidad a todo el sistema de la Autoridad de Certificación de la Abogacía, que son:

- Procedimientos operativos.
- Seguridad física.
- Seguridad lógica.

Durante el año 2023, se han realizado la auditoría de Autoridad de Registros a los siguientes colegios de abogados:

Almería	Alzira	Antequera
Ávila	Baleares	Burgos
Cartagena	Ceuta	Cuenca
Ferrol	Huelva	Huesca
Jerez de la Frontera	Lanzarote	Lleida
Lorca	Lucena	Málaga
Orihuela	Ourense	Tafalla
Tudela		

Formación a Operadores de las Autoridades de Registro

Es necesario que el personal, que realiza las labores de la autoridad de registro, conozca bien sus funciones y, al menos, de forma anual se realice una actualización de conocimientos con las novedades que puedan afectarles y un repaso de las operativas principales. Es una buena ocasión para poner en común dudas y sugerencias de mejora del sistema.

En esta ocasión, se celebró el 31 de marzo 2023 y este año, aprovechando la convocatoria, se incluyeron otros temas que también son de interés para los Operadores ACA:

- BLOQUE 1. - OPERATIVA EMISIÓN CERTIFICADOS DIGITALES
- BLOQUE 2. - AYUDA PARA AGILIZAR LAS RENOVACIONES PRESENCIALES
- BLOQUE 3. - MAQUETA DE LA NUEVA HERRAMIENTA DE ESCRITORIO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS
- BLOQUE 4. - ESPACIO COLABORATIVO

Adicionalmente, al finalizar la formación, se realizó una demostración de las posibilidades que ofrece la aplicación de gestión de reservas online (MS Bookings) para organizar las citas de los solicitantes de las renovaciones del certificado ACA.

Renovación de la certificación eIDAS para los certificados cualificado ACA

Tras la acreditación de la Autoridad de Certificación de la Abogacía (ACA) conforme cumple los requisitos del Reglamento Europeo de Identificación Electrónica 910/2014 (eIDAS) para emitir certificados cualificados y su inclusión en la lista de confianza de prestadores cualificados de servicios electrónicos de confianza (TSL), en 2023, se ha realizado la auditoría bienal por parte de AENOR, entidad acreditada ante ENAC para la emisión de la certificación eIDAS.

En esta auditoría se verifica que se mantiene el cumplimiento de las medidas exigidas a nivel técnico, jurídico y procedimental que garantizan la seguridad de las operaciones asociadas al servicio de confianza de emisión de certificados electrónicos. El resultado de esta certificación ha sido positivo.

Acreditaciones ACA

Además de la mencionada acreditación eIDAS, que otorga el sello europeo, un año más, ACA ha superado otras auditorías anuales realizadas por auditores independientes que acreditan que se siguen estándares de seguridad y las mejores prácticas en la emisión de los certificados digitales ACA:



Sello Webtrust para Autoridades de Certificación, acreditado por Ernst&Young.



ISO 27001 Certificación del Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información, certificado por AENOR.



ENS Certificación en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, certificado por AENOR.





Esta aplicación de gestión colegial cuenta con 78 instituciones que hacen uso del sistema:

- 59 colegios con SIGA trabajando de forma completa con todos los módulos
- 7 colegios con actualización Censo Colegial y Registro SSPP
- 4 consejos Autonómicos
- 1 colegio en proceso de implantación
- Consejo e ITCGAE

Renovación tecnológica de SIGA

Durante el año 2023 se han finalizado los desarrollos del turno de oficio habiendo realizado en el primer trimestre la puesta en producción de estructura de la base de datos y toda la infraestructura de código de la nueva versión de la aplicación.

Con la nueva estructura técnica ya funcionando, se ha mantenido un modelo de convivencia de los dos sistemas, de forma que el personal del Colegio puede seguir usando la aplicación como hasta ahora sin cambio de pantallas y se ha iniciado la estrategia de puesta a disposición de las nuevas pantallas de turno de oficio entre los Colegios usuarios. Esto se ha basado en cuatro pilares:

- Formación y preparación de los usuarios
- Recursos para la preparación y acompañamiento al cambio
- Coordinación con los Colegios
- Estrategias de despliegue de las nuevas pantallas

Formación y preparación de los usuarios

Se han programado sesiones de formación a los usuarios en diferentes días y horas para facilitar la asistencia del personal de los Colegios usuarios del sistema. Estas formaciones tienen como objetivo principal que los usuarios de SIGA que se familiaricen con el nuevo entorno antes de su puesta en producción.

Las formaciones se han dividido en tres grandes bloques:

- EJG
- Designaciones
- Guardias y Asistencias

Nuevo canal de recursos para la preparación y acompañamiento al cambio

Se ha creado el denominado **Canal SIGA** toda la información de ayuda para los Colegios usuarios de SIGA para la preparación y acompañamiento al cambio para que los usuarios puedan familiarizarse y conocer el detalle de las funcionalidades del nuevo sistema antes de su puesta en producción. Se incluye:

1. Calendario y acceso a las formaciones
2. Vídeos con las grabaciones de las sesiones realizadas
3. Vídeo-manuales de ayuda
4. Acceso a un entorno de pruebas para facilitar el aprendizaje en la nueva versión del sistema de forma dinámica

Coordinación con los Colegios

Este año se ha realizado un gran esfuerzo para coordinar con los Colegios usuarios cualquier acción sobre el sistema. Para ello, se han convocado reuniones periódicas.

cas, en algunos momentos han sido semanales, en las que se ha informado puntualmente sobre los avances y problemática encontradas y entre todo el grupo de usuarios de SIGA se han tomado algunas decisiones clave del proyecto y próximos pasos a seguir.

En esta línea se ha abierto un canal de trabajo colaborativo en la que se cuenta con responsables de todos los Colegios en y en que se va publicando cualquier información relevante del sistema a través del Canal de Avisos.

Este entorno colaborativo permite que la comunidad de usuarios de SIGA se mantenga en contacto para aclarar o compartir información de forma inmediata.

Estrategia de despliegue nuevas pantallas del turno de oficio

Una vez finalizados los desarrollos de los módulos del turno de oficio, el siguiente paso era ponerlos a disposición de los Colegios usuarios.

Una posible estrategia que se planteó inicialmente era la apertura completa y para todos los Colegios a la vez de las nuevas pantallas de turno de oficio. No obstante, en una segunda valoración, se optó por seguir un criterio de prudencia y, para evitar inconvenientes en el trabajo diario de los Colegios, se optó por una aproximación más conservadora, realizando la apertura de forma gradual y paulatina a grupos reducidos de Colegios con un soporte y acompañamiento directo a la puesta en marcha por parte de los técnicos especialistas del sistema.

Esta apertura gradual de las pantallas ha servido para poder detectar y recoger de primera mano, en un entorno de trabajo real pero acotado, las mejoras que es necesario abordar para un funcionamiento óptimo del sistema. En este sentido, se han recopilado las mejoras e incidencias y clasificado en cuanto a la criticidad y se ha configurado un nuevo equipo de trabajo para poder realizar un plan de entre-

gas parciales de forma semanal que incluyan aquellos cambios que se consideren esenciales para poder optimizar funcionalmente el aplicativo.

Una vez finalizados estos nuevos desarrollos correctivos y perfectivos, y en vista de los resultados anteriores, se procederá a extender la apertura de pantallas a otros Colegios, siempre de manera gradual, controlada y en coordinación directa con los Colegios de forma que la operativa diaria de los usuarios quede garantizada.

Acciones de mejora del rendimiento de la aplicación

Durante los meses de verano se han puesto en marcha las siguientes acciones para mejorar el rendimiento de la aplicación:

1. La ejecución de consultas EJG, traspaso de EJG y censo presentan un elevado coste en tiempo de proceso. Para reducirlo, se han realizado cambios para optimizar operaciones internas de la aplicación.
2. Se ha analizado la capacidad del servidor y se ha comprobado que es suficiente.
3. Se han detectado estados de espera en el tránsito de información entre el cliente y el servidor por lo que se está supervisando la red, por si hubiera algún factor que afecte al rendimiento.
4. Hay funcionalidades que consumen gran cantidad de recursos por el alto volumen de datos que manejan. Para reducir el impacto, se han aplicado ya cambios funcionales en la propia aplicación y se van a incluir otros 14 cambios.

CONEXIÓN CON LAS COMISIONES DE JUSTICIA GRATUITA

Durante 2023 se ha seguido trabajando en las integraciones de las comisiones de justicia gratuita para los Colegios de las diferentes Comunidades Autónomas intercambiándose la información con los sistemas de gestión de justicia gratuita de las comisiones mediante diferentes tecnologías:

- **Servicios Web.** Este sistema de intercambio es utilizado por los colegios de Galicia, País vasco, Aragón, Cantabria, Navarra, Zona común, Comunidad Valenciana, Cataluña y Comunidad Madrid.
- **SFTP.** Mediante posicionamiento en servidores SFTP están intercambiando el Consell Catalán y los colegios catalanes
- **SIGA.** Las comisiones de Asturias y La Rioja continúan usando la aplicación SIGA como herramienta de gestión por lo que no necesitan intercambiar información.

En este cuadro pueden verse los diferentes tipos de intercambio por Comunidad para las diferentes funcionalidades:

	ENVÍO EXPEDIENTES	ENVÍO DOCUMENT.	ENVÍO INFORMACIÓN ECONÓMICA	RECIBE RESOLUCIONES	JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA
Galicia	WS	En proceso	No	WS	WS
Cataluña	FTP	FTO	No	FTP	WS
Consell Cataluña	n/a	n/a	n/a	n/a	FTP

	ENVÍO EXPEDIENTES	ENVÍO DOCUMENT.	ENVÍO INFORMACIÓN ECONÓMICA	RECIBE RESOLUCIONES	JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA
País Vasco	WS	WS	No	WS	No
Cantabria	WS	WS	No	WS	No
Navarra	WS	WS	No	WS	No
Zona común	WS	WS	No	WS	No
Com. Madrid	No	En proceso	WS	No	No
Com. Valenciana	WS	WS	WS	WS	No
Aragón	No	WS	No	WS	No
Andalucía	En proceso	En proceso	No	En proceso	No
Asturias y La Rioja	SIGA				



E-MENSAJES, BUROSMS Y MI CUENTA

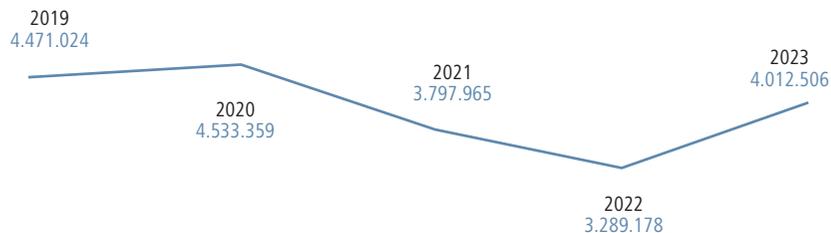
La plataforma web para envíos masivos de email, SMS y BuroSMS se denomina e-Mensajes.

Esta plataforma es utilizada por los Colegios para realizar envíos de forma masiva en su versión web o bien integrada con SIGA o con otras aplicaciones colegiales.

Los abogados pueden utilizar este servicio a través del servicio disponible en el Portal de la Abogacía o a través de la versión para móvil. En este caso, los usuarios tienen que adquirir créditos de envío a través del servicio de Mi Cuenta.

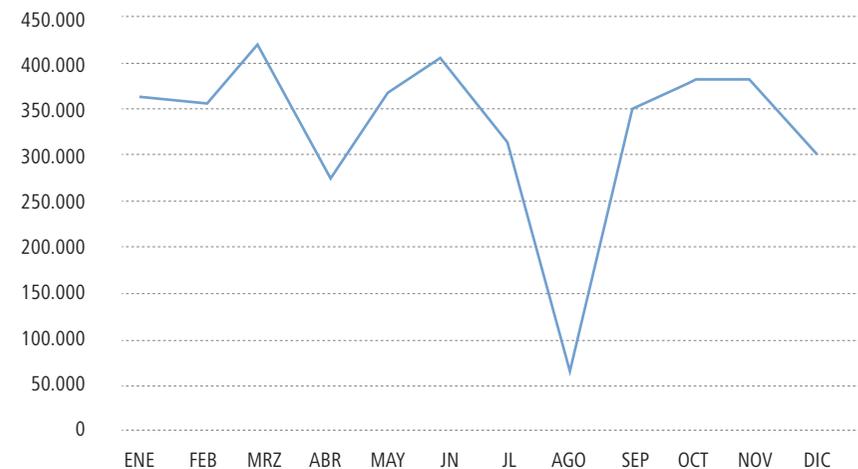
El servicio de BuroSMS garantiza de forma fehaciente el contenido, fecha y hora del SMS enviado. Como garantía, se obtiene un PDF certificado y firmado digitalmente en el que se incluye una copia del mensaje y acuse de recibo por parte del destinatario. El PDF incorpora un Código Seguro de Verificación (CSV) en el caso de que se imprima, en tal situación, asegura la trazabilidad del original. Este servicio tiene plena validez legal como sistema de notificaciones.

Evolución anual mensajes



En cuanto a las cifras de uso, en la siguiente gráfica se observa que, durante el año 2023, se han realizado 4.012.506 envíos, una cifra bastante superior a la registrada en el año anterior.

Evolución mensual mensajes



En cuanto a las cifras del año de 2023, en la siguiente gráfica se observa que los envíos disminuyen durante el mes de agosto. Este mes coincide con que se ve reducida la actividad de los colegios y abogados y abogadas por corresponder al mes de vacaciones judiciales.

En cuanto a la distribución por tipo de mensaje, el email es el medio más utilizado con más de 3.500.000 de envíos, estando el envío de SMS y BuroSMS bastante igualado, habiéndose enviado 115.858 SMS y 114.490 BuroSMS.

Este servicio disponible desde la interfaz de la aplicación E-mensajes, integrado en SIGA y desde la aplicación para móvil.

EXPEDIENTE ECONÓMICO DE JUSTICIA GRATUITA

En el año de 2023 se realizaron 721.029 solicitudes de Expediente Electrónico de Justicia Gratuita a través de la herramienta desarrollada por la Abogacía Española, que agiliza de forma segura el acceso a un derecho fundamental como es la Justicia Gratuita. Esta cifra supone un incremento notable de usuarios que utilizaron el sistema con respecto al año anterior.

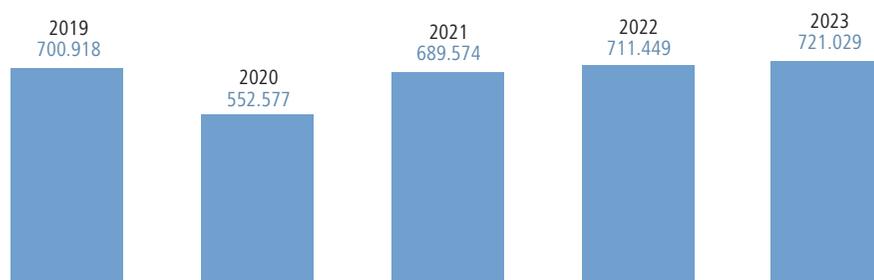
Este sistema –desarrollado por la Infraestructura Tecnológica de la Abogacía Española, RedAbogacía- ya conecta casi la totalidad de los colegios de abogados (82 colegios) de forma telemática y sencilla con instituciones como la Agencia Tributaria, el Instituto Nacional de la Seguridad Social y su Tesorería General, la Dirección General del Catastro o el Instituto Nacional de Empleo, así como con organismos de comunidades autónomas con competencias en Justicia. De este modo, cuando los ciudadanos solicitan Justicia Gratuita, simplemente deben autorizar al colegio de abogados para que pida en su nombre toda la documentación necesaria. Con este servicio, la Abogacía refuerza aún más su papel en la ‘Administración Electrónica’, centrándose en su compromiso con el servicio de la Justicia Gratuita al ciudadano.

Ventajas del expediente

El Expediente Económico de Justicia Gratuita ofrece numerosas ventajas para el ciudadano, el abogado, el colegio de abogados y las Administraciones Públicas.

- El ciudadano ve facilitado el acceso a la Justicia Gratuita al simplificar los trámites y acortar los plazos en la obtención de la documentación hasta en 24 horas, ya que evitará desplazamientos y esperas en las ventanillas de cada uno de los organismos de las Administraciones competentes.
- Por su parte, el Colegio de Abogados asegura el contenido de la información socioeconómica y evita así errores humanos en la transcripción de datos del formato papel a una aplicación de gestión del expediente. Unifica la información del solicitante en un único formato de expediente de forma estandarizada y común a todos los Colegios de Abogados.
- Se reduce el fraude en el uso de este derecho constitucional, evitando dar Justicia Gratuita a quien no cumple con los requisitos.
- Por último, las Administraciones Públicas optimizan y aceleran el servicio que ofrecen al ciudadano, consiguen la trazabilidad completa del proceso para su posible auditoría y además reducen los posibles fraudes ante la Administración optimizando el gasto público y aportando la máxima transparencia en la gestión de este servicio a los ciudadanos.

Evolución solicitudes acumuladas



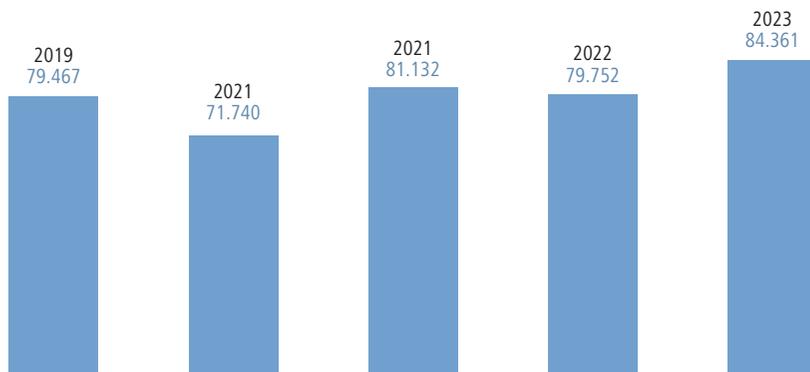


PASES A PRISIÓN

Este servicio permite gestionar los permisos para acceder a los centros penitenciarios o de internamiento de España con una autorización impresa y firmada electrónicamente, al tiempo que se informa al Colegio de residencia y al de destino y a los centros penitenciarios y se identifica de forma segura al abogado.

En el año de 2023 se realizaron 84.361 solicitudes de Pases a Prisión a través de la herramienta desarrollada por la Abogacía Española. Esta cifra supone un incremento notable de usuarios que utilizaron el sistema con respecto al año anterior.

Pases a Prisión anuales



Ventajas

- El sistema funciona **24 horas al día, 365 días del año**.
- **Ofrece garantía en el servicio que prestas a los ciudadanos:** Con este servicio se garantiza la condición de abogado por el que solicita la visita del interno.
- **Fiabilidad:** El personal de los centros penitenciarios cuentan con una herramienta para verificar la validez de un pase a prisión mediante el código que aparece en el mismo.
- **Movilidad:** Código bidi ubicado en el lateral del pase a prisión para verificar ágilmente desde un dispositivo móvil la validez de este.
- **Agiliza los trámites y tiempos de respuesta:** Simplifica la burocracia y reduce tiempos de espera.
- **Ahorra costes:** Evita gran parte de los desplazamientos habituales y la realización de trámites en soporte papel.





EXPEDIENTE DE NACIONALIDAD POR RESIDENCIA

El servicio de Expediente de Nacionalidad por residencia permite a los abogados gestionar la solicitud de nacionalidad por residencia de sus clientes.

Este servicio surge del convenio firmado entre el Consejo General de la Abogacía Española y el Ministerio de Justicia en julio de 2017, para habilitar que los abogados puedan presentar electrónicamente las solicitudes de nacionalidad española por residencia en representación de los interesados.

Para poder utilizar este servicio, que el Consejo General de la Abogacía Española, a través de su área tecnológica, pone a disposición de todos los colegios, tan solo se requiere realizar la solicitud mediante la adhesión al convenio firmado con el Ministerio de Justicia. Posteriormente, los abogados también realizarán este trámite de adhesión, pero ya desde el propio aplicativo. Para ello, solo es necesario añadir el documento plantilla disponible para su descarga previo firma electrónica con su carné colegial con firma ACA.

Hasta el momento, 42 Colegios se han adherido al convenio, de los cuales 32 han habilitado los recursos necesarios para tener el servicio disponible a sus colegiados. Ver tabla:

Álava	Guadalajara	Orihuela
Antequera	Illes Balears	Oviedo
Ávila	La Rioja	Pontevedra
Burgos	Lanzarote	Salamanca
Cantabria	Las Palmas de Gran Canaria	Santa Cruz de la Palma

Cartagena	León	Santa Cruz de Tenerife
Castellón	Lorca	Segovia
Córdoba	Madrid	Teruel
Cuenca	Málaga	Valencia
Gijón	Melilla	Vigo
Granada	Murcia	

Los colegios de abogados adheridos al convenio extenderán un certificado de revisión colegial que acompañarán a cada solicitud indicando que concurren todos los requisitos exigidos por la Dirección General de los Registros y del Notariado para obtener la nacionalidad por residencia.

Una vez cotejada la documentación exigida y tras el cotejo que realiza el colegio de abogados se remite el expediente junto con toda la documentación al Ministerio de Justicia para continuar su tramitación.

En la plataforma se generará un número de registro que otorga el Ministerio para posteriormente llevar el control del expediente en la web del Ministerio.

Gracias a este servicio, se agiliza la tramitación de los expedientes, lo que redundará en una mayor satisfacción tanto para los propios abogados como para sus clientes, reduciendo el tiempo de respuesta de la resolución del expediente.

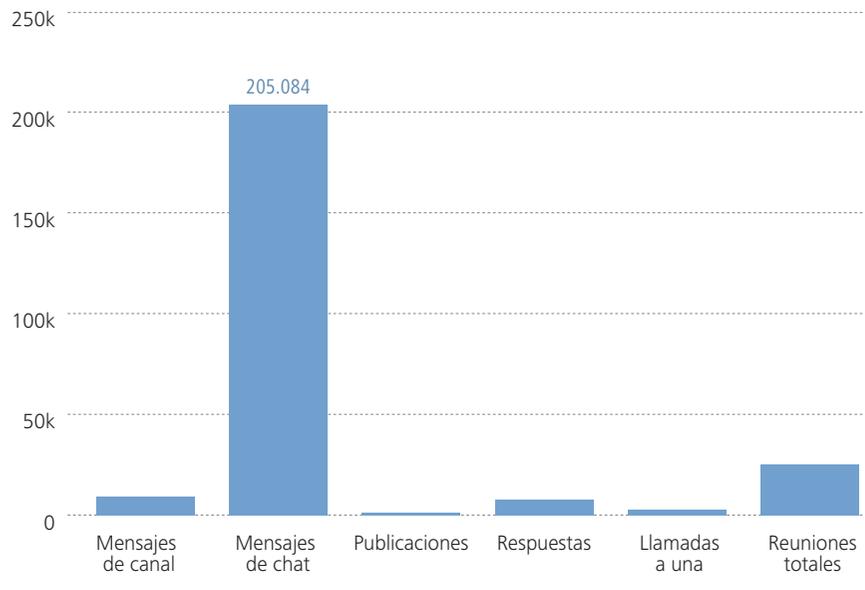
Durante el año 2023 se han gestionado 8.726 habiéndose gestionado ya desde esta herramienta más de 34.600 expedientes.

CORREO ABOGACÍA

El servicio Correo Abogacía ha seguido una trayectoria ascendente en el aspecto de utilidad por parte de los usuarios a lo largo de los años, en especial, por incluir herramientas de trabajo colaborativo que componen la suite de Office 365 en la nube.

Destaca el incremento del uso de la aplicación de Microsoft Teams por parte de los abogados y los colegios, se enviaron más de 400.000 mensajes a través de esta aplicación, 100.000 mensajes más que el año anterior. Gracias a esta herramienta se ha podido chatear, convocar reuniones, realizar reuniones, llamar y compartir documentos desde cualquier lugar.

Actividad Microsoft Teams



También se ha visto incrementado el uso de la aplicación de Onedrive, disco duro virtual.

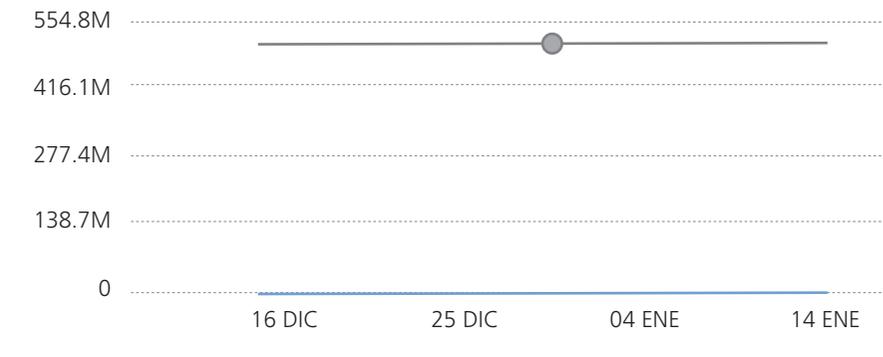
Actualmente se cuenta con un almacenamiento total de casi 503 millones de archivos, lo que supone un incremento en más de 90 millones de archivos que el año anterior.

Gracias a esta herramienta, que conecta archivos y permite su compartición, permite trabajar de manera conjunta desde cualquier lugar, al estar los archivos accesibles a través de la nube de Microsoft.

Ondrive: uso de la aplicación

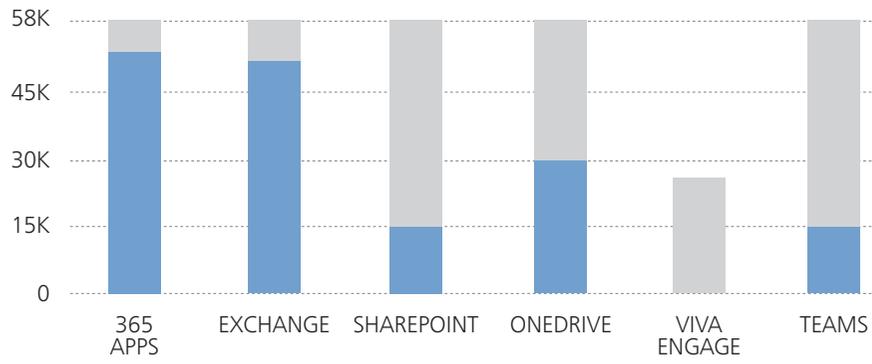


Número total de archivos con actividad



La aplicación que más uso tiene del conjunto que forman la suite del servicio de Correo Abogacía ha sido el servicio propiamente de correo electrónico, tanto en sus versiones de conexión a través de aplicaciones de escritorio, tipo Outlook como a través del navegador web, Outlook web Access, abreviado OWA. En segundo lugar, se encuentra la aplicación de Onedrive para guardar, sincronizar y compartir documentos. Finalmente, se encuentra el servicio de TEAMS que es usado más habitualmente para realizar reuniones online y Sharepoint, que impulsa el trabajo en equipo con sitios de grupo dinámicos y productivos para cada equipo de proyecto, departamento y división.

Usuarios activos: Servicios de Microsoft 365

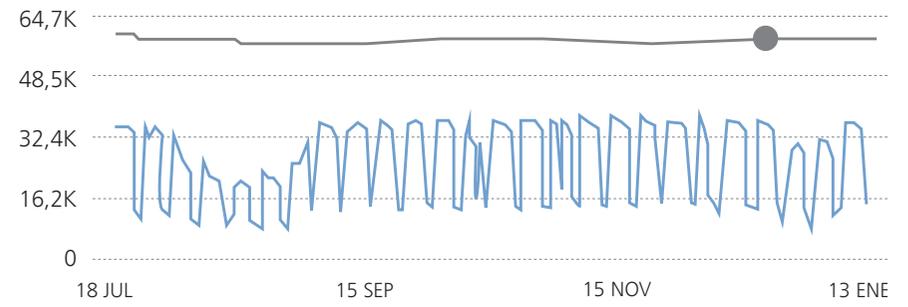


En cuanto al volumen de usuarios, se finaliza el año 2023 superando las 57.000 cuentas de usuarios activas en el servicio de MS365, lo que supone una disminución respecto al año anterior debido al resultado de las acciones realizadas durante los años previos de revisión mensual de las cuentas sin uso para proponer su borrado previa aprobación del colegio correspondiente.

Buzón



Número total y activo de buzones de usuario



Retirada método de identificación básico

Ante el aviso de Microsoft de que el método básico dejaría de funcionar de forma inminente a comienzos de 2023, en el mes de enero se realizaron varias reuniones con los Colegios de Abogados y comenzaron las labores de aviso a usuarios y activación de dicho método. La activación de dicho método supondría que algunos usuarios podrían tener problemas en su acceso al correo si utilizaban programas "cliente" (como Outlook u otros) con identificación básica. Este cambio consistía en identificarse con el método avanzado (OAuth2) que tenía como objetivo la mejora de la ciberseguridad del correo electrónico.

Para facilitar la labor del cambio a los usuarios, en la web del Consejo se preparó en coordinación con los Colegios de Abogados una página de ayuda específica en la que concentraron todos los recursos de ayuda para gestionar el cambio. Entre otros materiales, se pusieron a disposición de los abogados instrucciones precisas de cómo realizar el cambio en función del tipo de gestor de correo. También se activó un formulario de citas previas para poder recibir la asistencia personalizada del servicio técnico de la Abogacía. Se hicieron también diversas formaciones online en las que se enseñaba a los abogados a realizar el cambio de forma asistida en ese mismo momento.

La campaña para este cambio requirió otras acciones que contribuyeron a su éxito. Se realizaron:

- 3.457 sesiones de atención personalizada con cita previa.
- 1.454 encuestas recibidas con información de sus necesidades.
- 2 sesiones semanales (durante el trimestre) del grupo de trabajo de colegios en TEAMS.
- 1 sesión semanal online con Colegios durante el trimestre.
- 6 sesiones de soporte online con colegiados.
- 5 vídeos de ayuda en la web <https://correo.abogacia.es>

En esta gestión del cambio se reveló como pieza clave la coordinación entre los Colegios, el Consejo General y el Call Center en el que se contó con un panel de control con los datos de activación de cuentas realizándose reuniones semanales con todos los Colegios para aunar los esfuerzos y compartir los avances y acordar las próximas acciones.

Durante los meses de enero a marzo se hizo la activación del método avanzado en más de 18.000 buzones, finalizando con éxito el plan de acción realizado. El cambio definitivo por parte de Microsoft se realizó el 11 de abril de 2023.

Correo Arsys

Durante el año 2023 cada vez más colegios decidieron facilitar cuentas de solo correo (servicio ofrecido por el proveedor Arsys) a sus colegiados, por lo que, en diciembre de 2023, se registraron 39 dominios de 36 colegios de abogados interesados en la nueva funcionalidad de solo correo profesional, facilitando a los usuarios un total de 3.928 cuentas. Esto supone un aumento significativo año a año en la demanda del servicio, ya que supuso un incremento de más de 1.000 cuentas respecto al año anterior.





PREVENCIÓN BLANQUEO DE CAPITALES

Los abogados son sujetos obligados a efectos de la Ley 10/2010 (art. 2) cuando participen en la concepción, realización o asesoramiento de operaciones por cuenta de clientes relativas a la compraventa de bienes inmuebles o entidades comerciales, la gestión de fondos, valores u otros activos, la apertura o gestión de cuentas corrientes, cuentas de ahorros o cuentas de valores, la organización de las aportaciones necesarias para la creación, el funcionamiento o la gestión de empresas o la creación, el funcionamiento o la gestión de fideicomisos («trusts»), sociedades o estructuras análogas, o cuando actúen por cuenta de clientes en cualquier operación financiera o inmobiliaria.

Este servicio ayuda a cumplir con las obligaciones de diligencias informativas que impone la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo a los abogados respecto de sus clientes.

A través de un sencillo formulario que se cumplimenta con los datos del cliente, transcurrido un plazo de tiempo que es inferior a una semana, se devuelve un informe sobre personas políticamente expuestas (PEPs en inglés) y organizaciones de riesgo elevado en base a la consulta de bases de datos de dominio público.

A través de este mismo servicio, se pueden hacer llegar consultas en relación con la Prevención de Blanqueo de Capitales a la Subcomisión de Prevención del Blanqueo de Capitales del Consejo General. Durante el año 2023 se ha seguido en la tendencia de crecimiento anual habiéndose gestionado través de este servicio 1.545 peticiones, lo que supone un incremento en más de 300 peticiones con respecto al año anterior.



BIBLIOTECA ABOGACÍA

La Biblioteca Digital de la Abogacía (<https://biblioteca.abogacia.es/>) fue creada en el marco del Plan Estratégico Abogacía 2020 con la misión de facilitar a todos los abogados (colegiados ejercientes) el acceso a todo tipo de recursos de información jurídica, así como colaborar en los procesos de creación y difusión del conocimiento.

Se trata de una plataforma tecnológica que permite el préstamo y consulta de libros electrónicos a través de Internet, así como la creación de un fondo bibliográfico en formato electrónico especializado en Derecho con la finalidad de ser de utilidad para los profesionales de la Abogacía en su actividad profesional. Su objetivo principal es ser un referente en la gestión y difusión del conocimiento jurídico de calidad mediante la utilización de tecnologías que facilitan el acceso a la información de todos los colegiados, con independencia de su concreta colegiación y sin limitación física, temporal o geográfica. La Biblioteca cuenta actualmente con un catálogo de más de **38.000 obras** que engloba libros, artículos de revistas, recursos multimedia, etc. En el desarrollo de esta colección se tiene presente tanto las principales novedades jurídicas como los intereses y necesidades de los usuarios.

Cuenta con tres tipos de contenidos principales, atendiendo a sus productores: contenidos comerciales generados por editoriales jurídicas de reconocido prestigio (Thomson Reuters Aranzadi; Iustel; Tirant lo Blanch; Dykinson; Colex; Tecnos; ESIC, etc.); contenidos institucionales de la Abogacía (Consejo General y Colegios de Abogados) y contenidos institucionales sujetos a convenios de colaboración con terceros (administraciones públicas, instituciones, asociaciones, fundaciones, etc.). Entre estos destacan el convenio firmado con el Ministerio de Presidencia para la difusión de manera gratuita de las obras editadas por la Administración

General del Estado, así como el Protocolo General de Colaboración con el BOE, que ha permitido incorporar las publicaciones de esta institución.

Gracias a la firma del convenio de colaboración con la Fundación Pro-Real Academia Española, los usuarios de la Biblioteca pueden utilizar el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (DPEJ), tanto en la descripción de las obras como en el contenido de estas, de tal forma que permite a los usuarios de la Biblioteca resolver sus dudas desde la biblioteca sin necesidad de consultar fuentes externas. El DPEJ, elaborado por un equipo de más de cuatrocientos juristas y filólogos de América y España, reúne cerca de 40.000 entradas procedentes de todos los países hispanoamericanos.

En 2023 la Biblioteca colaboró con las actividades formativas desarrolladas por el mediante la elaboración de carruseles temáticos que sirven de apoyo a dichas actividades, así como mediante la elaboración de lecturas recomendadas con el objetivo de aumentar los recursos puestos a disposición de los usuarios de las distintas formaciones.

El año pasado se sumaron 1.863 nuevos usuarios, con lo que a 31 de diciembre la Biblioteca cuenta con un total de 15.090 usuarios registrados que realizaron un total de 6.586 préstamos durante 2023.



REGISTRO GENERAL DE LA ABOGACÍA: PROFESIONALES DE LA ABOGACÍA Y SOCIEDADES PROFESIONALES

Se acuerda reunir en un solo registro tanto el censo general de profesionales de la Abogacía como las sociedades profesionales. Este registro tiene vocación de proporcionar más información para que sirva de apoyo a la ordenación del ejercicio, por ejemplo, proporcionar información del uso de múltiples residencias o la ausencia de esta.

Registro Profesionales de la Abogacía

La actualización de los datos del Censo General se realiza de forma diaria para los 83 colegios de abogados, mayoritariamente a través de SIGA, seguido de la actualización vía webservice (16 Colegios). A su vez, esta información se da traslado al Ministerio de Justicia de forma diaria para el cumplimiento del art 6. Derechos y deberes de los profesionales del ámbito de la justicia de la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.

En esta misma base de datos, se han incorporado los abogados inscritos, art. 33 del EGAE, que indica que los profesionales de la Abogacía de otros Estados miembros de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo tendrán derecho a ejercer su actividad profesional en España, de forma permanente y con su título profesional de origen, bajo la denominación de «profesional de la Abogacía inscrito». Estos abogados inscritos también se dan traslado al Ministerio de Justicia para que puedan tener acceso a los servicios y plataformas informáticas que les correspondan.

El Registro General de la Abogacía es de los servicios más demandados directamente desde el Portal Servicios de la Abogacía. Este servicio se puede acceder directamente desde el Portal de Servicios, desde la Ventanilla Única de la Abogacía, las Ventanilla Únicas Colegiales y desde los colegios de abogados que lo tengan integrado en su web, en estos últimos casos sólo para consultar sus colegiados.



SOCIEDADES PROFESIONALES

En 2023 se sigue trabajando en la integración de los colegios, actualmente se encuentran ya integrados en el sistema 70 colegios de abogados de los cuales 7 lo realizan a través de webservice y el resto a través de SIGA.

El Consejo General alimenta su base de datos centralizada de sociedades profesionales a partir de la información que proporcionan los colegios bajo un esquema de intercambio común a todos.

La información se refresca de manera periódica a convenir entre cada colegio y el Consejo General. Además, y también se pueden realizar comunicaciones bajo demanda.

El proceso de comunicación, actualización y publicación es muy similar al del Censo de Letrados. Se establecen dos vías según sean usuarios de SIGA o no. Para los colegios usuarios de SIGA ha de activarse la sincronización automática de datos de Sociedades Profesionales entre SIGA y el Registro General del Consejo General.

La base de datos de registro dispondrá en todo momento de la información de las sociedades profesionales proporcionada por los diferentes colegios publicándose en portales web, tanto en la de los colegios de abogados, como en la del Consejo General y en la Ventanilla de la Abogacía.

Los métodos de publicación permiten realizar búsquedas, filtrados y consulta de detalles de las sociedades y sus socios y permite realizar ciertas acciones sobre los mismos.

REGISTRO DE REPRESENTANTES DE EXTRANJERÍA

Este servicio es fruto del convenio firmado por el Consejo General de la Abogacía y el ministerio de Política Territorial y Función Pública, y gracias a él se evita la realización de miles de desplazamientos y largas esperas de ciudadanos extranjeros a las oficinas de la Administración Pública.

A través de la plataforma MERCURIO es posible tramitar renovaciones de autorizaciones de extranjería y solicitudes iniciales. Las primeras ya se podían realizar de forma telemática a través de dicha plataforma, y, tras la firma del convenio, también es posible realizar las solicitudes iniciales tras inscribirse en el Registro de Representantes, mediante una opción de “acceso abogacía española” que se facilita en la misma plataforma. Las solicitudes que se pueden realizar son, dependiendo de la provincia: autorización de estancia y prórroga, residencia temporal por reagrupación familiar, trabajo por cuenta ajena y por circunstancias excepcionales, tarjeta de residencia familiar de ciudadano de la UE y documento de residencia para nacionales de Reino Unido y de familiares de Reino Unido.

Para el acceso a estos trámites de solicitudes iniciales en la plataforma MERCURIO no se ha de aportar certificación alguna de inscripción en el Registro de Representantes, ya que es el propio sistema el que se ocupa de verificar la incorporación del abogado al Registro. Los abogados solo deben identificarse con su certificado ACA que garantiza su condición de Abogado.

Actualmente, todos los Colegios de Abogados están adheridos al convenio. A través de ellos, los colegiados deben solicitar la inscripción en el registro y posteriormente esta información se remitirá al Consejo General de la Abogacía para la inclusión en la base de datos que está alojada en los servidores del Consejo. Para la

inscripción de abogados, se ha desarrollado una herramienta de gestión específica que permite la verificación de los datos previa a su inclusión en el Registro.

Cabe destacar, que desde el año 2022 los Colegios de Madrid y Barcelona envían las adhesiones por el webservice de carga de censo, el resto de los colegios hacen la actualización a través de ficheros de Excel.

Durante el año 2023 se han adherido al convenio 2.016 colegiados, siendo el total de abogados inscritos de 22.926 colegiados.

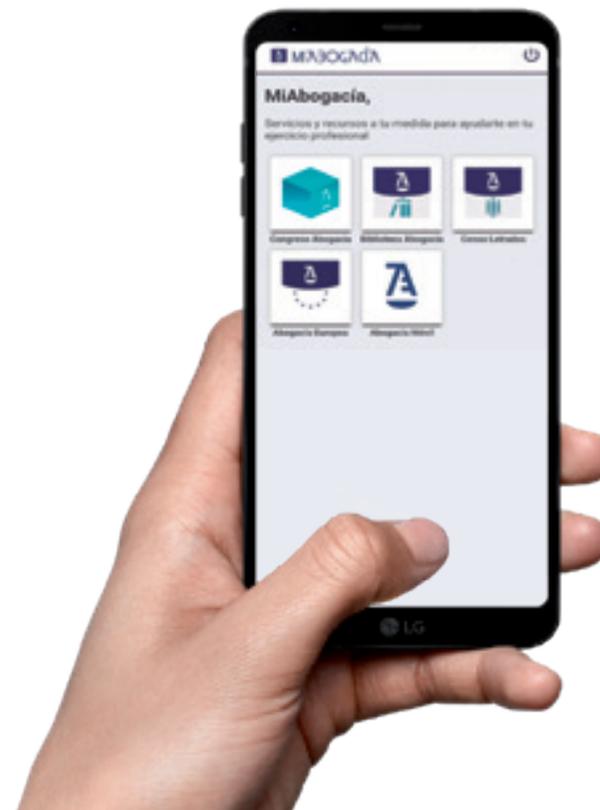
MOVILIDAD “APPS”

A principios de 2023 se realiza el lanzamiento de la nueva aplicación MiAbogacía, que sustituye a la anterior “app” de Abogacía Móvil y que permite que esté integrado con el sistema de acceso único de la Abogacía. En esta nueva “app” se han incorporado también de forma integrada los servicios de BuroSMS y la justificación de asistencias de guardia. Las principales novedades son las siguientes:

- Integración con BuroSMS.
- Soporte multi colegiación.
- Proporciona soporte multi colegiación a todos los módulos internos de la aplicación.
- Desarrollado con los últimos frameworks compatibles con las últimas versiones de los sistemas operativos.
- Centralización de todos los servicios en una única “app”.
- Eliminación de los problemas que acarrea el sistema de identificación con la funcionalidad de delegación de en dispositivo móvil.

- Permite sin salirse de la aplicación, acceder a los servicios con un perfil colegial determinado.
- Integración Justificación de Asistencias de Guardia.
- Incorpora mejoras de captura de imágenes.
- Posibilidad de rotación y recorte de la imagen capturada.
- Posibilidad de anexar varios justificantes a la vez y generando uno solo (por ejemplo, generando un solo PDF).
- Optimización de la resolución y tamaño de las capturas, soportando las grandes resoluciones y tamaños de captura de los dispositivos actuales.

Se puede acceder a través de MiAbogacía a las siguientes aplicaciones con el mismo acceso único (usuario NIF/NIE contraseña).



Biblioteca Digital Abogacía

Permite acceder a un amplísimo catálogo de publicaciones que no solo servirán para el día a día del colegiado, ayudándote en tu trabajo, sino también para ampliar conocimientos y, sobre todo, para descubrir nuevos trabajos jurídicos de interés.

Censo de Letrados

Permite consultar la información profesional que necesitas sobre cualquier colegiado de la Abogacía de ámbito nacional.

Abogacía Europea

Toda la información de la Delegación de Bruselas del CGAE y de la Unión Europea y sus instituciones en tu dispositivo móvil. La Abogacía Europea contigo.

Abogacía Móvil

Accede a diferentes servicios puestos a disposición por tu Colegio a través del Consejo General de la Abogacía (BuroSMS, Justificación de Asistencias de Guardias a través del móvil, etc).

Recibe comunicaciones enviadas por el CGAE al instante en tu dispositivo móvil sin necesidad de tener abierta la aplicación.

Forma parte activa de la Abogacía Española contestando encuestas para tomar el pulso directo de los abogados y de su ejercicio diario.

En el año 2023 se han retirado las aplicaciones de Calculadora de Plazos Procesales y Calculadora de Tasas Judiciales.

Los datos de uso para 2023 de los diferentes servicios móviles son:

		Usuarios Activos 2023
Censo de Letrados	iOS	1.114
	Android	2.500
		3.614
Mi Abogacía	iOS	1.272
	Android	1.740
		3.012
Abogacía Europea	iOS	72
	Android	124
		196

Volante Express Móvil

En relación con la herramienta Volante Express móvil en 2023 son 14 los Colegios que la tienen en funcionamiento para la Justificación de Asistencias de Guardia y con un resultado de más de 38.000 asistencias registradas a través la misma, lo que supone un incremento de más del doble de asistencias con respecto al año anterior.



VENTANILLA ÚNICA

La Ventanilla única de la Abogacía es el portal que el Consejo General de la Abogacía Española ha desarrollado en colaboración con los 83 colegios de abogados españoles con el objeto de cubrir el cumplimiento de los requisitos y obligaciones exigidos conforme a:

- La Ley 17/2009 de 23 de noviembre sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- La Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales.

El portal está dirigido a abogados/as y ciudadanos/as que deseen obtener información sobre los Colegios de la Abogacía y su funcionamiento, así como realizar diversos trámites de forma telemática.

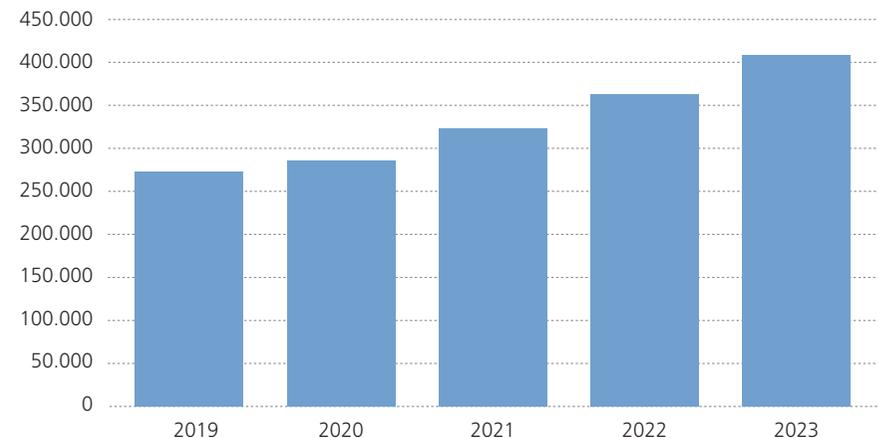
De acuerdo con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley de colegio Profesionales.

Se obliga a las corporaciones colegiales, y de forma concreta a los Colegios de Abogados, a los Consejos Autonómicos y a este Consejo General, a tener y mantener una página web que permita a los profesionales realizar los siguientes trámites, a través de un único punto, por vía electrónica y a distancia:

- Trámites necesarios para la colegiación, su ejercicio y su baja en el Colegio, incluyendo la presentación de documentación de forma telemática.
- Acceso a información y formularios para acceder al ejercicio de la profesión.
- Permitir acceso al profesional a conocer el estado de su trámite (en los que tenga condición de interesado), se hace una mención especial a permitir el acceso, al Expediente Disciplinario.
- Convocatoria del Colegio a Juntas ordinarias y extraordinarias.

Con más de 374.931 accesos se puede observar un incremento notable de los accesos en comparación con el volumen de acceso registrados en los últimos años.

Accesos Ventanilla Única por año



Por tipo de trámite, más del 50% de las visitas han sido para consultar la Información de Trámites por Institución seguido por las consultas al censo de colegios:

Información Trámites Institución	221.345
Censo Colegiados	80.492
Solicitar Trámite	17.392
Login Usuario	14.733
Registro Usuario	6.920
Acceso Zona Personal	6.426
Aviso Legal Trámite	4.363
Información Contacto Profesión	9.855
Censo Sociedades Profesionales	9.150
Información Tramites Profesión	1.589
Inicio Ventanilla Única	795
Consultar Memoria Anual	603
Otros	1.268
Total	374.931

▲ PLATAFORMA DE FORMACIÓN

La plataforma de formación de la Abogacía (<https://www.formacionabogacia.es>) está diseñada como campus virtual de la Abogacía para la realización de cursos, seminarios, jornadas y reuniones. La plataforma está construida sobre el producto de Moodle.

Actualmente, cuenta con 36.997 usuarios inscritos, de los cuales 12.215 han participado en algún tipo de formación durante este último año.

La plataforma de formación de la Abogacía es el campus virtual de la Abogacía y centraliza la realización de cursos, seminarios, jornadas y reuniones. En el año 2023 se han inscrito más de 5.100 nuevos usuarios.

Este año se han realizado:

- **36 cursos de distintas temáticas con una media de 613 inscritos por curso**

La plataforma de formación también es el punto donde ir a seguir en directo o en diferido los congresos, jornadas técnicas y reuniones que organiza el Consejo General.

Nacida con afán de facilitar la transmisión del conocimiento en la profesión, se concibe como un recurso más a disposición de la Abogacía, incluyendo cada año más contenidos organizados por temáticas de interés. Dentro de la plataforma existe un apartado denominado “Contenidos Disponibles” desde el que se tiene acceso a todo este material formativo.



RECLAMACIÓN ACCIDENTES DE TRÁFICO

Este servicio, fruto del convenio firmado entre el Consejo General de la Abogacía Española y la Asociación Empresarial del Seguro (UNESPA) y TIREA, ha permitido a los abogados poder tramitar por vía telemática ante las aseguradoras las reclamaciones de sus clientes para el trámite de la gestión de indemnizaciones por accidentes de tráfico con daños personales.

En febrero de 2023 este servicio ha pasado a ser gratuito para todos los usuarios. Hasta ahora, únicamente los abogados que actuaban dentro del turno de oficio estaban exentos de abonar los gastos de reclamación o certificado.

Esto ha provocado que se hayan multiplicado por tres las altas de abogados respecto al año pasado llegando a ser registrarse más de 1200 nuevos profesionales de la abogacía

Tras estos años en funcionamiento, se cuenta con 8.198 abogados dados de alta procedentes de todos los colegios de abogados.

También han aumentado el número de reclamaciones iniciadas en 2023 en un 6 % con respecto al año anterior que llegan a 11.404 alcanzándose la una cifra total de 75.321 expedientes gestionados ya a través de este sistema.

De estas reclamaciones de clientes, de las cuales 99.6% son con lesionado y 0.4% con fallecidos, se han solicitado 4229 certificados de la solicitud. Son 25 las entidades aseguradoras incorporadas al servicio.

Gracias a esta plataforma, los abogados pueden disponer de las reclamaciones con todas las entidades aseguradoras dadas de alta de forma centralizada, automatizada y homogeneizada en un único sitio. Gracias a esto se permite la trazabilidad de todas las comunicaciones y la agilidad de poder comunicarse directamente de forma bidireccional con las entidades aseguradoras en un servicio disponible 24 x 7.

Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, modifica el Texto Refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el RD Legislativo 8/2004 de 29 de octubre estableciendo en su artículo 7.1 la obligación, con carácter previo a la interposición de la demanda judicial, de comunicar el siniestro al asegurador, pidiendo la indemnización que corresponda. Por lo que este servicio viene a dar respuesta con base tecnológica a la necesidad que tienen los abogados de ponerse en contacto con las aseguradoras previamente a la vía jurisdiccional.





REGISTRO TELEMÁTICO (REGTEL)

Es un servicio utilizado por un amplio número de colegios incluyendo consejos autonómicos y el Consejo General. Durante el año 2023, se ha implantado en el Colegio de Abogados de Teruel contando ya con 52 usuarios (47 Colegios utilizando el sistema, 4 Consejos y el Consejo General).

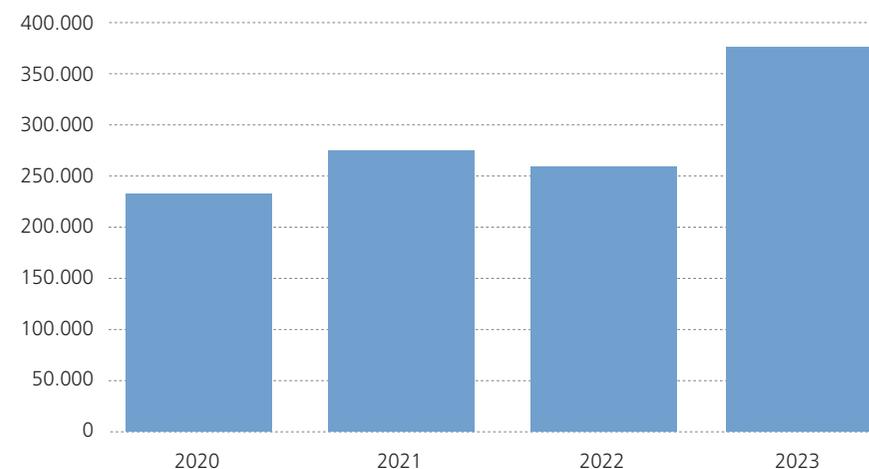
Este sistema permite:

- Registro de documentos físicos en soporte papel: se digitaliza el documento a PDF, se firma electrónicamente y se realiza el registro. Posibilidad de estampar sello digital de registro.
- Registro de documentos electrónicos: permite vincular uno o más documentos en formato electrónico (distintos formatos) con un asiento de registro.
 - › Integrado con toda la solución de Expediente electrónico
 - › Genera un justificante electrónico de registro descargable por el interesado.

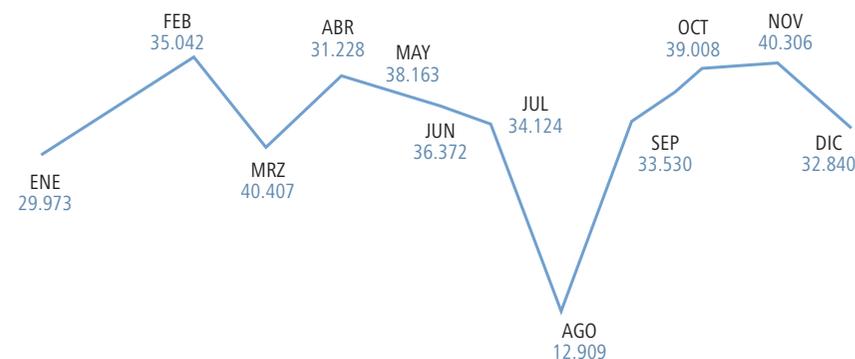
Según indica la gráfica, se han registrado 403.902 documentos durante el año 2023. Lo que supone un incremento de más de 38.000 registros con respecto al año anterior.

En la siguiente gráfica, observamos la evolución del número de registros mensuales. En la misma se visualiza la reducción de registros en el mes de agosto, donde se ve reducida la actividad de los colegios por corresponder al mes de vacaciones judiciales.

Documentos registrados en Regtel



Evolución del número de documentos registrados





CENTRALITA DE GUARDIAS

Es una plataforma web junto con un sistema de IVR (Respuesta de Voz Interactiva en sus siglas en inglés) que gestiona todo el ciclo de solicitud y envío del aviso para las guardias 24h de las asistencias letradas desde que se solicita por un centro de detención o un juzgado hasta que se presta por el letrado de guardia.

Mediante este sistema se dota a los colegios de un servicio tecnológico que les permite avanzar en su proceso de digitalización, y ofrecer a centros de detención, juzgados, letrados y ciudadanos todas las garantías que debe exigirse a un servicio público de tanta trascendencia como los servicios de letrados de guardia.

Entre las múltiples ventajas de uso por los colegios, figuran las siguientes:

- El colegio realiza una gestión integral del servicio de guardias (define sus preferencias, garantiza que el servicio se atiende siguiendo pautas definidas y verifica los niveles de servicio ofrecidos) y, además, está integrada con el programa informático de gestión de colegios SIGA.
- Permite detectar todas las incidencias que puedan suceder, dejando constancia de lo acontecido durante el proceso del aviso, a través del seguimiento del proceso completo de cada intento de localización. Conserva los audios de los mensajes que efectúan los centros de detención, juzgados y letrados para su posterior revisión o auditoría.
- El letrado tiene la seguridad de que la localización de letrados de guardia se efectúa con un procedimiento que garantiza la transparencia y se ajusta a un procedimiento equitativo de asignación de letrados.
- Y finalmente, los centros detención y juzgados tienen un sistema que les permite despreocuparse de la localización concreta de un letrado, ya que es la Centralita la que se ocupa de ello facilitando el seguimiento del aviso.

Se encuentra en funcionamiento en 19 Colegios de Abogados: Álava, Alicante, Albacete, Badajoz, Baleares, Burgos, Cantabria, Cartagena, Ciudad Real, Cuenca,

Las Palmas de Gran Canaria, León, Lleida, Murcia, Orihuela, Salamanca, Sant Feliú de Llobregat, Santa Cruz de la Palma, Valencia.

En 2023, se han gestionado más de 136.000 avisos de solicitud de letrados, más de 50.000 que el año anterior, debido a la incorporación de un nuevo Colegio.

Mejoras del servicio

Durante el año 2023, se han aplicado cambios y mejoras en el servicio destacando las siguientes:

- Se permite a los letrados de guardia de declarar una incompatibilidad y otras acciones posibles sobre los avisos.
- Se mejora la interfaz de avisos para que sea más intuitiva y navegable.
- Se podrá descargar en formato pdf el detalle de aviso.
- Se identifican las llamadas que consumían mayores tiempos y se han optimizado, logrando reducción de los tiempos de respuesta entre el 50% y el 90%, en algunos casos.
- Se permite visualizar el aviso programado para el día en el que se programa.
- Se muestran ahora 30 días en el identificarlos mejor.
- Se permite añadir letrados directamente desde la funcionalidad “Calendario” y desde “Guardias > Listado”.
- Se añade una columna con el número de colegiado en el “Calendario”.
- El horario por defecto mostrado por la interfaz al cambiar de día será de 8:00h. a 14:30h./14:45h. /14:50h en la programación de avisos.
- Se soluciona el problema de envío de correos en los casos de incompatibilidad y asignación manual.
- Se mejora la velocidad de funcionamiento de la pantalla de avisos reduciendo el tiempo de respuesta cuando se selecciona un filtro, se visualiza el detalle de un aviso, en las búsquedas de las llamadas realizadas, etc.



REDABOGACÍA BACKUP

Es un servicio especializado en la realización de copias de seguridad. Se ofrece tanto para el Colegio como para los colegiados.

Diseñado para proteger la información de los equipos informáticos contra potenciales desastres, supone un ahorro de tiempo y dinero por sus características en el modo de salvaguardar los datos. Evita la pérdida de los datos en situaciones de catástrofe, como la rotura de discos duros o ataques de cifrado de los mismos.

El número de usuarios que realizan copias de seguridad de los datos de sus servidores de ficheros con este servicio son 24 Colegios de Abogados y 10 colegiados.

Los usuarios pueden programar la periodicidad y la hora preferida para la realización de las copias, así como la selección de los tipos de documentos esenciales. Las copias se realizan de forma incremental y diferencial.

Además de custodiarlos en un servidor seguro y de forma cifrada para que no puedan ser accesibles por nadie a excepción de su legítimo propietario de la información, el usuario puede recuperar sus datos vía online en cualquier momento, desde donde lo necesite y tantas veces como requiera, tanto si son datos provenientes de un servidor como si se trata de datos alojados en un pc. Gracias a este servicio se han recuperado a lo largo del año carpetas e información eliminadas por error por los usuarios.



REGISTRO DE IMPAGADOS JUDICIALES (RIJ)

El Registro de Impagados Judiciales inauguró 2023 con un nuevo hito jurídico y tecnológico: la puesta en marcha, en el mes de febrero, del servicio de publicaciones judiciales a través del órgano judicial, consistente en la sustitución de las dos notificaciones preceptivas, previas a la inclusión del deudor en el fichero RIJ (requerimiento de pago con advertencia de inclusión, así como la notificación de inclusión efectiva en la plataforma RIJ) por sendos escritos al juzgado. Sólo en el primer mes de su lanzamiento, aumentaron en un 60% las solicitudes de acceso al sistema del fichero por parte de los deudores, lo que puso en evidencia la efectividad de la nueva función.

El innovador servicio incorporado al RIJ supone una aportación sin precedentes al sistema jurídico español al abrir una nueva vía, a través de una cláusula en la demanda o escrito judicial, para garantizar la máxima seguridad y eficacia en el requerimiento de pago y la notificación de inclusión en su fichero de morosos;



coincidiendo, además, su puesta en funcionamiento con las sentencias hechas públicas por el Tribunal Supremo en el último trimestre del año 2022, que vinieron a confirmar que la operativa seguida por el RIJ se ajusta a los requisitos legales y jurisprudenciales exigidos para evitar inclusiones indebidas en el Fichero, convirtiéndole en uno de los más garantistas.

Alianzas estratégicas 2023

Junto a las continuas mejoras para ofrecer el mejor servicio, en su afán por sumar esfuerzos en la lucha contra la morosidad en un escenario especialmente complicado por la incertidumbre económica generada por los conflictos internacionales, la subida de los tipos de interés o la escalada de precios, el Registro de Impagados Judiciales siguió en 2023 sellando alianzas estratégicas para prevenir la morosidad y acelerar el recobro en sectores espacialmente afectados por los impagos.

- Febrero 2023 con Finaer.
- Marzo 2023 nos integramos en Lex-On de Lefebvre.
- Mayo 2023 con Global Recobros.
- Mayo 2023 con Covline.
- Mayo 2023 con EMC Soluciones Legaltech para optimizar la gestión en el sector jurídico.
- Mayo 2023 con Tirant lo Blanch para hacer más ágil y eficaz la gestión de los despachos.

Asistencia a eventos

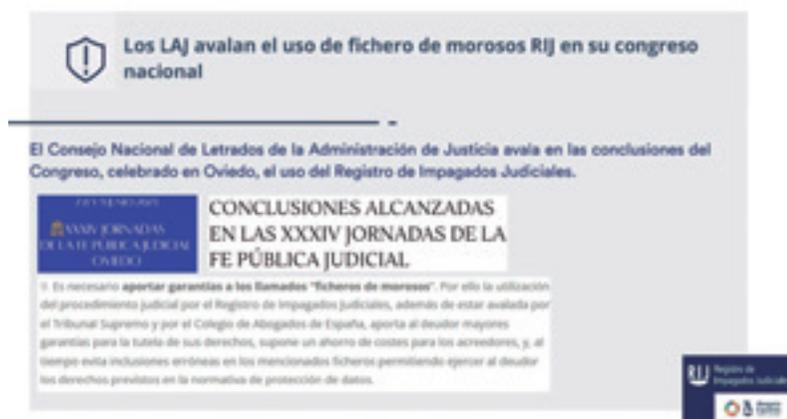
- Presentación de la nueva función del Registro de Impagados Judiciales en la Abogacía Española a empresas líderes en el mercado nacional el 18 de abril 2023, la presentación fue dirigida a los departamentos jurídicos del área de

riesgo y recobro de grandes empresas, responsables de despachos de abogados, servicers, entidades financieras y de seguros, Fintech, proveedores de servicios BPO especializados en recuperación judicial, así como sociedades e instituciones involucradas en la práctica jurídica y financiera.

- XIII Congreso de la Abogacía Española en Tarragona, celebrado entre los días 3 al 5 de mayo.
- CMS 9º Congreso Nacional de Recuperación Judicial, celebrado el 24 de mayo en Madrid.
- XXXIV Jornadas de Fe Pública Judicial, celebradas en Oviedo, del 7 al 9 de junio, organizadas por el Colegio Nacional de Letrados de la Administración de Justicia para explicarles la importante labor que tienen los Letrados de la Administración de Justicia para hacer efectiva la cláusula RIJ, un innovador instrumento legal que permite a los abogados hacer el requerimiento de pago y la notificación de inclusión en su Sistema de Información Crediticia, a través del órgano judicial, incorporando la citada cláusula en la demanda o escritos judiciales, en el seno del procedimiento.
- Con el objetivo de facilitar su uso y dar a conocer sus beneficios en la prevención de la morosidad, el RIJ estuvo presente en los más innovadores eventos del sector jurídico y empresarial, como la X edición del ALHAMBRA VENTURE, celebrado en Granada, los días 4 y 5 de junio, donde se explicó a las empresas e inversores asistentes, cómo la nueva funcionalidad del RIJ es una herramienta fundamental para reducir las alarmantes cifras de la última memoria del Poder Judicial.
- 18 congreso de la Abogacía de Málaga, celebrado durante los días 2 y 3 de noviembre de 2023.

Hitos jurídicos

- En marzo de 2023 se dictaron las primeras resoluciones judiciales en las que se comunica al deudor demandado su inclusión en el Registro de Impagados Judiciales a través del órgano judicial.
- Aun siendo un servicio reciente y muy novedoso, con este sistema se están obteniendo resultados muy satisfactorios en el recobro. Los Letrados de la Administración de Justicia y los órganos judiciales en general están reconociendo su eficacia, muestra de ello es la novena de las diez conclusiones a las que llegaron los LAJ en su último congreso celebrado en Oviedo entre los días 7 a 9 de junio de 2023.
- El 20 junio 2023, un nuevo auto judicial reafirma la utilidad de la cláusula RIJ para agilizar las ejecuciones de impagados judiciales y aliviar la sobrecarga de trabajo de los Juzgados.
- Desde entonces se han producido una cascada de resoluciones favorables de los juzgados dando traslado al deudor de la intención del acreedor de incluirle en el Sistema de Información Crediticia RIJ.



Acciones formativas

La Abogacía Española durante el año 2023 siguió dando prioridad a las sesiones formativas online en los Ilustres Colegios de Abogados en las que se dio a conocer los casos de éxito de recobro del RIJ (desde 8 días en reclamaciones extrajudiciales y desde 39 días en vía judicial):

COLEGIO	FECHA
LAS PALMAS	08/02/2023
CANTABRIA	17/02/2023
CORUÑA	22/02/2023
ALICANTE	07/03/2023
VALLADOLID	09/03/2023
MURCIA	10/03/2023
CÓRDOBA	15/03/2023
TENERIFE	21/03/2023
GUADALAJARA	29/03/2023
GUIPÚZKOA	12/04/2023
ALBACETE	13/04/2023
VALENCIA	20/04/2023

COLEGIO	FECHA
ALMERÍA	25/04/2023
JAÉN	26/04/2023
OVIEDO	09/05/2023
GRANADA	12/05/2023
BALEARES	16/05/2023
CIUDAD REAL	17/05/2023
SEVILLA	22/05/2023
LA PALMA	30/05/2023
LA RIOJA	30/05/2023
PAMPLONA	05/09/2023
ZARAGOZA	27/09/2023
SEC. FAMILIA BARCELONA	20/10/2023
AJA BIZCAIA	27/10/2023

El 27 de octubre de 2023 se presentó la herramienta a la Abogacía Joven de Bilbao, sesión que despertó un gran interés y participación entre los asistentes, lo que motivó el interés por parte de la Confederación Española de la Abogacía Joven (CEAJ), que ofreció una sesión formativa online, con más de 500 asistentes.

Paralelamente, se han organizado webinars gratuitos semanalmente (todos los jueves a las 13:00horas), en los que se ha dado a conocer al colectivo la nueva funcionalidad ante el interés despertado desde su presentación, acaparando de nuevo titulares en los medios de comunicación referentes en nuestro país, tanto en el sector jurídico como económico.

Todo ello, dio lugar a que los medios más influyentes del sector legal se hicieran eco de los beneficios de la herramienta que ha demostrado que puede agilizar las ejecuciones estancadas en los juzgados, cobrando en tiempos récord de entre 39 y 52 días, como puede verse en la sala de prensa de la web www.registrodeimpagosjudiciales.es





SISTEMA DE PAGOS CERTIFICADOS

La plataforma, que se creó para facilitar el cierre de acuerdos judiciales y extrajudiciales entre abogados en todo tipo de litigios y acuerdos que lleven asociado un pago, incorporó durante el ejercicio 2022, nuevas funcionalidades ante nuevos casos prácticos de uso donde aporta un gran valor añadido. De esta manera, en 2023, se posicionó como una innovadora solución de pago electrónico, firma electrónica y contratación digital sin pago, contratación digital y pagos asociados al contrato de identificación digital de las firmas, siendo ya posible el acceso de cualquier persona física con DNI electrónico o certificado FNMT. La plataforma permite ya elegir entre distintos niveles de identificación en el acceso de los intervinientes.

En 2023, fue igualmente una solución tecnológica única para impulsar los pagos ante el bloqueo, generado por los conflictos judiciales, en la cuenta de consignaciones judiciales. Durante este período, la Abogacía Española ofreció sus servicios de manera gratuita para contribuir a aliviar la carga de trabajo en los Juzgados y facilitar la descongestión de la cuenta judicial.

Asistencia a eventos

Con el objetivo de facilitar su uso y dar a conocer sus beneficios en la prevención de la morosidad, La plataforma SPC estuvo presente en los más innovadores eventos del sector jurídico y empresarial como:

- XIII Congreso de la Abogacía Española en Tarragona, celebrado entre los días 3 al 5 de mayo.
- CMS 9º Congreso Nacional de Recuperación Judicial, celebrado el 24 de mayo en Madrid.
- ALHAMBRA VENTURE celebrado en Granada, los días 4 y 5 de junio, donde explicó sus beneficios y valor diferencial, frente a otras plataformas de contratación electrónica, a las empresas e inversores asistentes, con un mensaje claro sobre cómo la nueva funcionalidad de SPC es una herramienta fundamental para la contratación segura a distancia.
- 18 congreso de la Abogacía de Málaga celebrado, durante los días 2 y 3 de noviembre, de 2023.

Acciones formativas

La Abogacía Española ha sido consciente de que la incorporación de la tecnología a los despachos es un complemento muy necesario para facilitar su trabajo y que, por tanto, su uso debe venir acompañado de la formación de los letrados en competencias digitales. Para ello, durante el año 2023 siguió dando prioridad a las sesiones formativas online sobre SPC en los Ilustres Colegios de Abogados, despachos, además de webinars gratuitos semanalmente a través de Internet todos los miércoles a las 13:00 horas.

▲ SOPORTE TÉCNICO A COLEGIADOS

Este servicio especializado se presta a los colegiados en relación al uso de los aplicativos del catálogo de la Abogacía Española. Un servicio técnico de calidad es una pieza clave en la prestación de los servicios de tecnología de la información y de la comunicación (TIC). Tuvo una fuerte demanda durante todos los meses del año.

En 2023 se ha incorporado la opción de solicitar “cita previa” desde la web (<https://www.abgcia.me/cita>) eligiendo qué tipo de ayuda se requiere de entre “Soporte para Windows OS (Outlook y Thunderbird)” y “Soporte para macOS y dispositivos móviles”, y se indica en qué horario le viene mejor que se le atienda.

Este servicio tiene el siguiente horario:

De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 y de 15:30 a 20:00 h.
Sábados de 8:30 a 14:30 h.

Las vías de contacto son:

91 150 10 03
93 014 10 01

soporte.tecnico@redabogacia.org

Campaña especial para el correo electrónico

El primer trimestre del año 2023, el soporte técnico tuvo un incremento importante en la demanda, en especial para el servicio de Correo Abogacía (MS365). En este primer trimestre se realizó el cambio solicitado por el proveedor, Microsoft®, en relación al método de autenticación de los clientes de correo. Microsoft informó que retiraba del método básico de identificación para el servicio de Correo Abogacía de MS365. Este cambio requería un cambio en la configuración en los aplicativos de

gestión de correo para autenticarse a través del método avanzado (OAuth2) que tiene como objetivo la mejora de la ciberseguridad del correo electrónico.

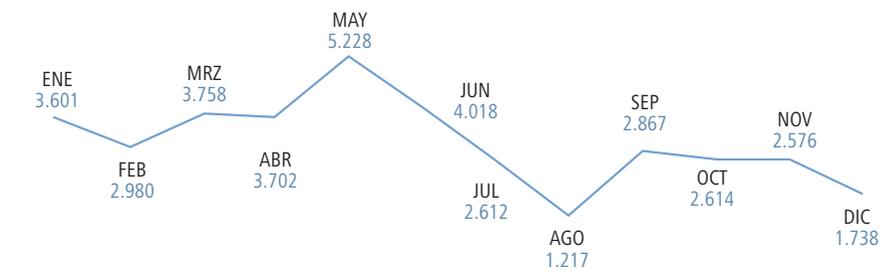
Debido al volumen de usuarios, 18.000; a la amplia casuística, que fue muy variada (diferentes programas de correo; diferentes versiones; configuraciones diversas, modos de trabajo, etc.) y, concretamente, en el caso de Windows que requería modificar el registro del sistema operativo, se tuvo que reforzar el soporte técnico con técnicos especialistas para este cambio.

Datos de uso del servicio

Uno de los factores que más impacta en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios, es precisamente el soporte técnico que se presta. Por tal motivo, este servicio tiene especial seguimiento y supervisión para mantener su calidad. Todos los meses se analiza el volumen de la demanda y se ajusta la línea base del mes siguiente para adaptarse a los requerimientos de los usuarios y de la previsión de los cambios planificados en los servicios.

2023 cerró con un total de 36.911 consultas (un 10% menos que en 2022), lo que supone una media entre 2.500 y 4.000 llamadas al mes, con el récord de mayo que registró 5.228 peticiones.

Evolutivo de los últimos 12 meses



El servicio de técnico de atención al usuario, CAU, se ha centrado en atender principalmente los siguientes aspectos:

- Consultas sobre las jornadas de formación y cursos (inscripción, acceso, emisión certificados)
- Configuración Microsoft Edge en modo Internet Explorer para SIGA para permitir la justificación de las actuaciones de Turno de Oficio.
- Incidencias en el funcionamiento del Portal Servicios de Abogacía (especialmente el funcionamiento de ventanas emergentes en SIGA; incidencias con los roles de los colegiados).
- Incidencias funcionales en otros servicios no pertenecientes a la Abogacía, pero que se accede con carné ACA (especialmente LexNET a raíz de sus actualizaciones; Sede electrónica de Justicia, Servicio de Nacionalidad, etc.)
- Consultas sobre el acceso y configuración a las webs oficiales de los colegios de la Abogacía.
- Dificultad en la configuración de los certificados ACA en navegadores (sobre todo en macOS, especialmente en versiones BigSur, Monterrey, Ventura y Sonoma).
- Problemas generales de funcionamiento del lector ACA.
- Fallos físicos del chip del carné ACA.
- Incidencias en la operativa de firma electrónica con certificados ACA en Acrobat Reader® (especialmente en macOS).
- Peticiones/consultas referentes al Correo Abogacía (MS365): consultas en relación con la baja de buzones de correo y errores de conexión derivados de la finalización del uso del método básico de autenticación.
- Petición instalación ACA (lector ACA y software de gestión de la tarjeta ACA).

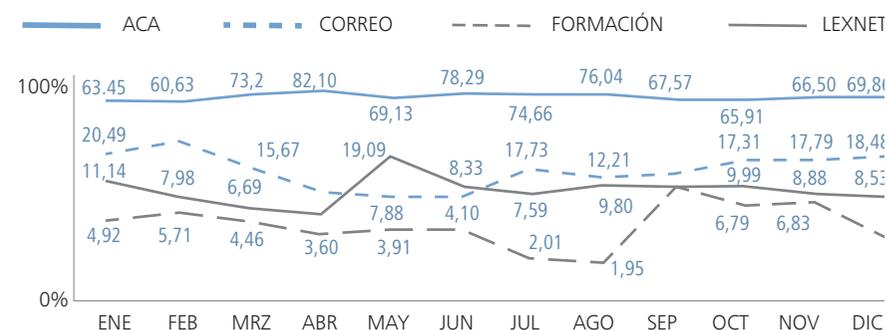
Sistema de atención IVR (Interactive Voice Response)

El sistema IVR (Interactive Voice Response) ha aumentado sensiblemente su utilización durante el 2023. El sistema IVR se establece especialmente útil cuando se tiene que informar de un evento que afecta a un gran volumen de usuarios. De esta manera, se hace posible comunicar mensajes globales que, de otra manera, no sería posible con la atención telefónica por parte de los técnicos de soporte.

Actualmente, se cuenta con cuatro opciones en la IVR. Opción 1: ACA; Opción 2, Correo Abogacía, y las opciones 3 y 4, corresponde a temas de la plataforma de formación y LexNET, respectivamente.

En la siguiente gráfica se visualiza el porcentaje de uso de cada una de las opciones, siendo la opción 1 de ACA la más demandada. Las locuciones se van revisando y actualizando en cada caso.

Evolutivo % de acción señalada para cada competencia



Uso del servicio por Colegio de origen

El “ranking” de los colegios con los usuarios que más han demandado el servicio de Soporte Técnico ha sido el siguiente según la tabla adjunta. El ICA Madrid se mantiene un año más como el colegio en el que sus colegidos hacen más uso del servicio. Dato que se encuentra alineado con el tamaño de su censo de colegiados.

Ranking de colegios por volumen de llamada

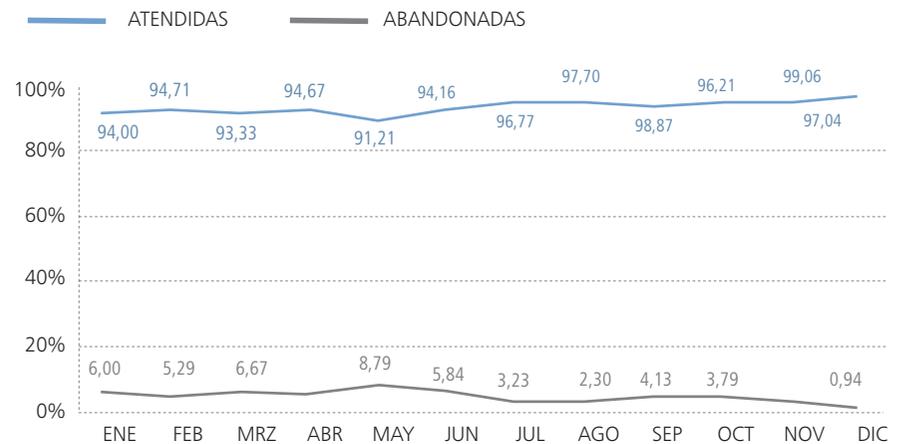


Indicadores de calidad del servicio

Porcentaje de llamadas atendidas

El porcentaje de llamadas atendidas versus abandonadas es un indicador de calidad de atención del servicio. Este porcentaje ha estado siempre por encima del 93%, a excepción del mes de mayo que hubo un exceso de la demanda que alcanzó las 5.228 llamadas, cuando el servicio estaba establecido en un volumen de 3.500 llamadas. Incluso en este mes de mayo con una sobredemanda del 50% con respecto a la línea base, se ha conseguido un porcentaje de llamadas atendidas del 91,21%.

Evolutivo % llamadas atendidas vs abandonadas

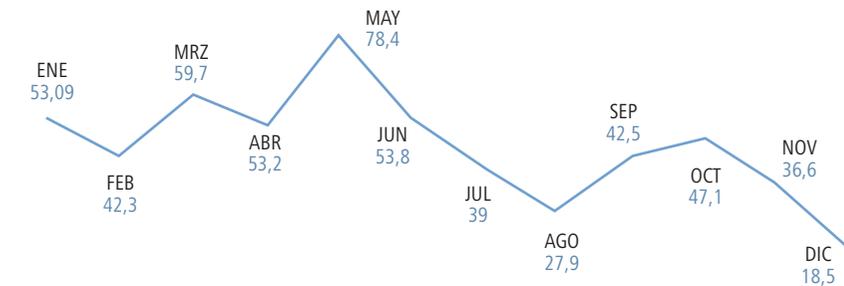


Tiempo medio de espera

El tiempo medio de espera de atención es función inversa al número de llamadas recibidas. Aunque el sistema es en cierta medida elástico, admite un 15% de aumento en las llamadas al mes. Si la sobredemanda aumenta más de este 15% se comienzan a degradar los indicadores de calidad del servicio.

En el mes de mayo, en el que hubo un aumento del 50% con respecto a la línea base establecida (3.500 llamadas) es cuando se ha obtenido el mayor tiempo de media de espera. Para estos casos, es cuando el sistema del IVR ayuda para informar a los usuarios y evita la espera de los usuarios a ser atendidos.

Evolutivo del tiempo medio de espera (TME) (s)



Tiempo de resolución de las incidencias

Otro indicador relevante y del cual se hace también un seguimiento es el “Tiempo de Resolución de las incidencias”. Este indicador se ha mantenido en la misma línea que el año anterior que en su media anual alcanzó el 98,5%.

El indicador del porcentaje de resolución en el “mismo día” para el año 2023 ha sido del 96,9%. Se ha visto afectado por el comportamiento de los meses de febrero y marzo, que coincidió con la campaña especial del cambio del método

de autenticación en el servicio del Correo Abogacía. Descontando esta situación especial, el resto del indicador por meses y por días se ha mantenido estable y a un nivel muy alto de porcentaje de resolución.

% de casos resueltos vs tiempo de resolución

	Mismo día	Día siguiente	< 5 días	< 1 semana	< 2 semanas	< 1 mes
Enero	98,1%	98,8%	99,8%	99,8%	100%	100%
Febrero	88,1%	95,4%	98,4%	98,5%	99,1%	99,6%
Marzo	97,1%	98,7%	99,3%	99,4%	99,6%	99,8
Abril	98,6%	98,6%	98,9%	99,0%	99,3%	99,8%
Mayo	98,0%	98,2%	98,4%	98,7%	99,1%	99,7%
Junio	98,6%	98,8%	99,2%	99,4%	99,7%	100,0%
Julio	98,3%	98,8%	99,2%	99,4%	99,8%	100,0%
Agosto	95,6%	96,1%	96,7%	97,2%	98,4%	99,7%
Septiembre	98,5%	98,7%	99,2%	99,4%	99,7%	99,8%
Octubre	96,6%	96,9%	97,7%	98,0%	98,9%	99,5%
Noviembre	98,7%	98,8%	99,5%	99,7%	100,0	100,0%
Diciembre	99,1%	99,2%	99,5%	99,5%	99,7%	99,8%
Media anual	96,9%	98,1%	98,9%	99,1%	99,5%	99,8%

Valoración del servicio por los usuarios

Se mide a través de una encuesta telefónica al finalizar la llamada del soporte técnico. Se contesta a la pregunta de “valore, por favor, su satisfacción con el soporte recibido pulsando de 1 a 5, donde 5 es la máxima nota. El porcentaje de satisfacción se mantiene estable entre los meses y con respecto a otros años anteriores. El porcentaje del volumen de respuestas ha sido del 16,7%. Se ha reducido con respecto al 20% del año anterior.

En la gráfica siguiente se muestra la valoración del servicio mes a mes. El índice de satisfacción se ha mantenido estable incluso en los meses en los que el número de peticiones es menor como los meses de agosto y diciembre.

Evolutivo valoración de la soporte recibido



▲ PANEL INFORMATIVO DE SERVICIOS

Se ha puesto en funcionamiento un punto de información para el personal de los colegios con diferentes informaciones sobre el funcionamiento de los servicios. En este panel también se incluye información de la calidad percibida por parte de los colegiados y el personal técnico de los colegios.

El panel se encuentra accesible a través del enlace: <https://datos.abogacia.es/colegios/calidad-de-servicio/> y se ha enmarcado en el portal de Abogacía en Datos para que sea más accesible.

El panel se ha dividido en tres grandes bloques. El primero de ellos recoge información del nivel de servicio que se presta a los colegiados. Un segundo bloque con esta misma información que se presta al personal técnico de los colegios y un tercer bloque que muestra el porcentaje de disponibilidad de los servicios.

En el panel de informativo del nivel de servicio a los colegios se visualiza la información de la calidad percibida por parte de los usuarios del colegio. Este indicador durante el año ha sido excelente, ya que se encuentra en un valor de 4,91 sobre 5. Además de disponer de todos los datos a nivel global, el panel permite el filtrado rápido de la información por colegio con el propósito de que cada responsable de colegio pueda consultar sus propios datos.

Se muestra la información de la disponibilidad mes a mes en el apartado de consulta del porcentaje de la disponibilidad. El acuerdo de nivel de servicio establecido para todos los servicios prestados es del 99% mensual.

Este nuevo panel informativo sobre los niveles de servicio de las aplicaciones y servicios es un compromiso de transparencia y calidad en la gestión que se ha propuesto el Consejo General de la Abogacía Española para con sus colegios, colegiados y ciudadanía en general.



PORTAL SOPORTE DE LA ABOGACÍA PARA COLEGIOS

El personal de los colegios dispone de otro canal de comunicación para informar de incidencias y peticiones de soporte, en concreto nos referimos al Portal de Soporte de la Abogacía, esta nueva opción se puso en funcionamiento en el año 2022. El resultado fue muy positivo, tanto para los colegios como de mejora de gestión del servicio de soporte de segundo nivel que se realiza por parte del personal técnico de ITCGAE. Este sistema se suma a los disponibles de línea telefónica directa de comunicación con los colegios junto con la opción del correo electrónico y los grupos específicos de Teams.

Las principales ventajas que ha encontrado el personal técnico de los colegios en el uso del Portal de Soporte han sido:

- Es una vía de comunicación más ágil y fácil de gestionar. Permite la incorporación de capturas de pantalla para documentar las incidencias / peticiones.
- Acceso a la base de conocimiento para identificar si la incidencia presentada ya se encuentra notificada y existe alguna solución temporal que se pueda aplicar.
- Se comparte los tiques creados con el personal del colegio para evitar duplicidades.
- Completa trazabilidad de las incidencias y peticiones para conocer el estado de esta.
- Permite interactuar con el técnico de soporte asignado de la petición y añadir información adicional que se requiera.
- Posibilita la consulta del histórico de peticiones, pudiendo filtrar por solicitudes abiertas y cerradas e incluso creadas por otros usuarios.
- Contacto directo con el personal de soporte con el consiguiente ahorro de tiempo en gestionar la solicitud.



Pantalla de acceso al Portal de Soporte

Durante el año 2023, se han ido incorporando, al menos, una persona del área técnica por cada uno de los 83 colegios. Por lo que todos los colegios tienen a su alcance la utilización del Portal de Soporte. En el periodo del año 2023, se han gestionado más de 4.500 peticiones pertenecientes a los servicios de ACA, Centralita de Guardias, Correo Electrónico, Expediente Económico de Justicia Gratuita, Expediente de Nacionalidad, E-mensajes, Aplicaciones Móviles, Pases a Prisión, Regtel y SIGA.

Esta herramienta sirve de herramienta de gestión de soporte de segundo nivel de la atención de colegiados. En este sentido, por ejemplo, para la plataforma de formación se han gestionado cerca de 500 peticiones con relación a ayuda para el acceso de las formaciones y conferencias que organiza la Fundación Abogacía Futura del CGAE.

▲ JORNADA TECNOLÓGICA DE LA ABOGACÍA

El 7 de noviembre se celebró en el Consejo General de la Abogacía una nueva edición de esta jornada que reúne a los responsables de tecnología de los Colegios para analizar los últimos avances y soluciones tecnológicas y compartir cómo se puede mejorar la prestación de los servicios a los colegiados y ciudadanos.

Se retransmitió online y asistieron más de 150 personas de forma presencial y telemática de la práctica totalidad de los Colegios de la Abogacía.

La jornada fue inaugurada por el presidente de la Comisión de Innovación y Desarrollo Tecnológico, Rafael Massieu, quien puso el foco en tres aspectos importantes para atender las necesidades de la abogacía en materia tecnológica: El Sistema Integral de Gestión de la Abogacía (SIGA), la evolución de la tarjeta de la Autoridad de Certificación de la Abogacía (ACA), y el Expediente Electrónico de la Abogacía.

Resaltó la necesidad de colaborar conjuntamente, el Consejo y los Colegios, los miembros de Junta y los técnicos, no una vez terminados los productos sino desde su creación, para que se enriquezca en su desarrollo y redunde en beneficio de todos. En la misma línea, el Director de Tecnología del Con-

sejo, Paco López, destacó la importancia de compartir el trabajo realizado, las dificultades a las que se hace frente y poder encontrar soluciones conjuntas.

El personal de tecnología del Consejo presentó las novedades, los principales avances y proyectos en curso dejando siempre un espacio después de las presentaciones para dar espacio a las impresiones de los Colegios y recoger todas las opiniones sobre el trabajo realizado, sugerencias de mejora e iniciativas. También se contó con la colaboración del personal de los Colegios que compartieron su experiencia real con la implantación del Expediente Electrónico de la Abogacía de la mano de Esmeralda Betrián, responsable de Informática del Colegio de Zaragoza y Natalia Ruiz, gerente del Colegio de Abogados de Pamplona.

La decana del colegio de Zamora, Ana Martín, hizo una presentación sobre el servicio de Ventanilla Única y Benigno Villarejo, decano de Gijón y presidente de la Subcomisión de Justicia Digital explicó los proyectos con el Ministerio de Justicia. Por su parte, Sergio Aramburu, secretario técnico del Consello da Avogacía Galega ofreció una visión de futuro explicando a los asistentes sobre cómo va a afectar la Inteligencia Artificial a la profesión.

Por último, se abrió un espacio de debate para hablar de la evolución de los Servicios, compartiendo entre todo el enfoque de futuro que se debe seguir recogiendo las propuestas de mejora y sugerencias por parte de todos los Colegios asistentes.



