

Asignaciones de abogados automatizadas

El servicio de Centralita de Guardias permite, a través de llamadas de teléfono automatizadas gestionar el ciclo completo de asignación de un abogado a una asistencia.

Se presenta como un único sistema que funciona como punto de conexión entre los centros de detención y juzgados, los letrados y el Colegio.

Para ello, se introducen en el sistema los listados de guardias, se configuran los parámetros de localización de abogados y se puede posteriormente revisar todas las llamadas y asistencias realizadas a través de la propia aplicación.



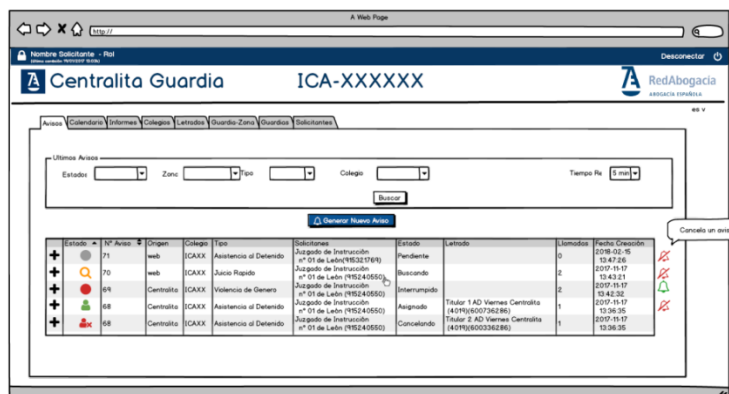
La gestión integral del servicio de guardias.

Gracias a la herramienta web de gestión, el **Colegio tiene visibilidad sobre cómo se está ofreciendo el servicio de guardias** ya que puede visualizar todas las llamadas y quién ha aceptado o rechazado realizar una asistencia.

Esta herramienta permite al Colegio realizar una **gestión integral del servicio de guardias**: definir cómo se quiere ofrecer, garantizar que el servicio se atiende siguiendo las pautas definidas y además se tiene la capacidad de verificar los niveles de servicio ofrecidos.

A través de la herramienta web de Gestión de la Centralita de Guardias, se tiene accesible un registro de todas las llamadas realizadas, día hora, aceptación, denegación, motivos, reintentos , etc de forma que se puede tener un detalle de todas las acciones ejecutadas.

El Colegio toma el control de cómo se está ofreciendo el servicio con datos objetivos y fiables.



A través del panel de control web, se puede supervisar- incluso en tiempo real- las llamadas que se están realizando:

- ✓ Desde qué Organismo
- ✓ Letrados. Número de reintentos ...etc
- ✓ Alertas

Herramienta multidispositivo y accesible con diferentes perfiles por los Colegios, Juzgados, Centros de Detención y Abogados.

Te interesa implantar el servicio en tu Colegio si:

- ✓ Quieres saber qué abogados están disponibles y aceptan o rechazan las guardias.
- ✓ Quieres introducir un sistema de balanceo de guardias para un reparto más equitativo
- ✓ Quieres garantizar que el orden definido de las listas de abogados se lleva a cabo.
- ✓ Quieres ofrecer el servicio con datos actualizados de los listados de guardias incluyendo los cambios de última hora (sustituciones, permutas...) y situaciones de urgencia.
- ✓ Quieres disponer de datos actualizados en tiempo real de cómo se está ofreciendo el servicio.
- ✓ Quieres tener capacidad de respuesta ante eventuales incidencias o quejas.
- ✓ Quieres disponer de informes, datos históricos centralizados y fiables.
- ✓ Quieres poder identificar a los llamantes de los juzgados y centros de detención antes de proporcionar información sensible en cumplimiento de la legislación de Protección de Datos

Y además...

- ✓ Quieres **proporcionar mejor servicio a los abogados** al garantizarles que se siguen los criterios fijados de asignación de asistencias, compensaciones, principios de equidad, etc.
- ✓ Quieres **simplificar el trabajo a los centro de detención** o juzgados proporcionándoles un número único de contacto y dejar que el sistema les localice el abogado. Se acabó el envío de listas y continuas correcciones. Y especialmente cuando se complica la localización de un abogado con múltiples llamadas y avisos para una única asistencia.
- ✓ En definitiva, quieres ofrecer un servicio de calidad al **ciudadano**, con transparencia y garantías.

Posibilidades de personalizar el funcionamiento

A través de una configuración por pantalla sencilla, el Colegio puede decidir en todo momento sobre la configuración del servicio para que se ajuste al funcionamiento específico del Colegio.

El patrón se irá ejecutando de forma secuencial

Orden	Nº Intentos	Tiempo entre intentos	Lista	xxxxxxx
0	5	600	VG - Violencia de Genero - Badajoz	Titular
1	5	200	ME - Menores Badajoz	
2	3	200	VG - Violencia de Genero - Badajoz	Dia anterior
2	3	200	VG - Violencia de Genero - Badajoz	Dos dias anterior
3	3	200	VG - Violencia de Genero - Badajoz	Dia siguiente
4	1	500	Administrador Alarmas	

Alarmas asincrónicas

En caso de llamados o mas de segundos Avisar a

Correo - SMS - Llamada - App

- ✓ **Tipos de asistencias. Gestión de Listas de guardias**
 - Se relacionan fechas y horarios de disponibilidad de los letrados para asistir una guardia.
 - Los listados se actualizan automáticamente a través de SIGA o herramienta de gestión Colegial.
- ✓ **Gestión de excepciones**
 - Se pueden configurar excepciones a los listados para decidir qué hacer en caso de no contestación o incapacidad del letrado de realizar la asistencias.
- ✓ **Gestión de orden y patrones de llamadas:**
 - Se define el orden de llamadas para cada guardia: titulares, refuerzos, ascendente, descendente...etc.
 - Se configura el número de reintentos de llamadas a un letrado antes de pasar al siguiente.
 - Se configura el tiempo entre llamadas.
- ✓ **Gestión de grupos de llamadas**
 - Balanceos de avisos aceptados: se llama al letrado que menos asistencias lleva en el periodo de guardia.
 - Balanceo de llamadas: se asignan las asistencias sucesivamente a cada letrado.
 - Gestión de horas (inicio, fin de guardia, horario de reposo en el que no se aceptan avisos).
- ✓ **Gestión de alarmas**
 - Se establece el número de llamadas y el tiempo para que el sistema alerte al Administrador porque un aviso no está siendo atendido.

Comunicación con SIGA o Herramientas de Gestión Colegial

- Las modificaciones o permutas se envían a la Centralita de Guardias a través de *webservice*.
- Las solicitudes de asistencia se reciben en SIGA o herramienta de gestión colegial para su justificación.