




Servicios Tecnológicos de la Abogacía





## SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA ABOGACÍA ESPAÑOLA

Nos encontramos en un momento en que la tecnología forma parte fundamental de la profesión jurídica. Por tal motivo, como no podía ser de otra forma, desde el Consejo General de la Abogacía Española y en colaboración con los colegios, se sigue apostando y trabajando en mejorar y avanzar en la transformación digital que la abogacía exige y la sociedad demanda.





Durante este año 2022 se ha trabajado sobre un conjunto de proyectos en los que estamos apostando y se describen en detalle en el presente apartado de la memoria 2022.

Este año se ha iniciado el nuevo Registro General de la Abogacía que representa la evolución y mejora del Censo General de Letrados, adecuándolo a las exigencias de nuestro nuevo estatuto y a la obligación enmarcada en la Ley de colegios profesionales. Esta legislación nos requiere incorporar las tecnologías precisas, y crear y mantener las plataformas tecnológicas que garanticen la interoperabilidad entre las distintas administraciones y organizaciones, poniendo en marcha los mecanismos de coordinación y colaboración necesarios. Un registro que ofrece un servicio público de información de profesionales de la abogacía y sociedades profesionales con las máximas garantías de calidad y seguridad.

Otro hito, que se enmarca en las actividades llevadas a cabo durante el año 2022, es la finalización de la implantación del sistema del Expediente Electrónico de la Abogacía en el primer grupo de 8 colegios. Este grupo de 8 colegios ha comenzado a tramitar las solicitudes de colegiación enteramente en formato electrónico. Es el primer paso para una transformación digital del colegio que permita trabajar en su mayoría con expedientes electrónicos y evitar el uso intensivo del papel.

Se ha continuado trabajando intensamente en la renovación tecnológica de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Abogacía). Actualmente, se encuentra en su fase final de desarrollo y se tiene prevista la puesta en producción en fechas próximas al inicio del año 2023.

Hemos dedicado nuestros esfuerzos en proyectos en los que estamos avanzando de la mano de administraciones públicas, como es el proyecto en el que estamos inmersos con Instituciones Penitenciarias para complementar el servicio de Pase a Prisión con la opción de videoconferencia con los centros penitenciarios, garantizando la seguridad técnica y el secreto de las comunicaciones.

En esta línea de colaboración, hemos trabajado con el Ministerio de Justicia en el uso de la Plataforma INSIDE para el traspaso de los expedientes de deontología a los Juzgados o la plataforma Horus, la primera plataforma del Ministerio de

Justicia que, como profesionales nos permite acceder y descargar los expedientes judiciales electrónicos en igualdad de condiciones que otros operadores jurídicos.

Otra iniciativa que ha nacido en este año, es el Centro de Recursos Digitales de la Abogacía, proyecto que se inicia con especial ilusión porque la experiencia nos ha demostrado que somos herramienta fundamental para ayudar al profesional de la Abogacía, convirtiéndonos en punto de encuentro y de conocimiento, de las herramientas legaltech que hay en el mercado, garantizando la calidad del producto y dotándolo de conocimiento para su mejor uso.

En el apartado sobre el Portal de Servicios de la Abogacía se publica el número de accesos que tienen los servicios y cuáles son los más demandados. El número de usuarios y utilización de los servicios que pone a disposición el Consejo General para colegios y colegiados va en aumento años tras año. Este catálogo de servicios se revisa anualmente y se evoluciona para ofrecer las más actuales y mejores herramientas según el estado del arte actual de la tecnología.

Se ha seguido trabajando en las medidas del Plan Horizonte 2024, enmarcadas dentro de la concepción de “Una Abogacía Innovadora y Tecnológicamente Avanzada” que tiene en cuenta que el desafío de la revolución tecnológica abre una ventana de oportunidad para responder a los nuevos retos de la Abogacía, liderando y proponiendo soluciones innovadoras y eficaces. En particular, se ha avanzado en gran medida en las medidas que tienen como objetivo mejorar la ciberseguridad, tanto del personal de la organización como de los usuarios finales, colegiados principalmente. Se han realizado iniciativas encaminadas a la concienciación y formación en materia de ciberseguridad, haciendo uso de las más modernas técnicas, como es la “gamificación” en la formación. Se ha realizado un “escape room” en la que el personal del Consejo tenía que tomar decisiones y aquellas que llevaban a mejorar la seguridad y la privacidad de los datos eran puntuadas con mejor nota. Se estableció un ranking con los tres compañeros/as con mejor puntuación y se les gratificó por ello. De esta manera se perdigue tener un mejor compromiso con las medidas de ciberseguridad implementadas en las organizaciones. Esta inversión supondrá una mejora en la prestación del servicio porque evita problemas del tipo



“ransomware” que tantos problemas está generando en las organizaciones y que cada año se está detectando que va en aumento.

En el mes de noviembre, se realizaron las Jornadas Tecnológicas de la Abogacía Española 2022 en formato híbrido, contando con asistentes de manera presencial y a distancia por vídeo retransmisión. La distribución fue al 50% con un total de 160 asistentes. Victoria Ortega, presidenta del Consejo General, realizó la apertura de las jornadas junto con Rafael Massieu, presidente de la Comisión de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Abogacía Española. Se hizo especial hincapié en la importancia de la relación entre Abogacía y tecnología, que permitió a los profesionales de la abogacía haber estado mejor preparados durante la situación de confinamiento que otros sectores de la sociedad.

Prueba del compromiso que tiene el Consejo General con la calidad en la gestión y la seguridad de la información de los servicios tecnológicos, se realizaron y se superaron con éxito las auditorías de las certificaciones en la norma ISO 27001, sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI), en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), eIDAS (Reglamento N° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo en relación a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y el sello Webtrust para la Autoridad de Certificación de la Abogacía (ACA). Las auditorías fueron realizadas por AENOR, compañía certificadora de normas de calidad de reconocido prestigio, tanto en el ámbito nacional como internacional, a excepción de la auditoría de Webtrust que son realizadas por E&Y (Ernst&Young).

Sin perder de vista la premisa principal de ser una Abogacía innovadora y tecnológicamente avanzada, somos conscientes de que tenemos que seguir profundizando en los esfuerzos y los trabajos en el ámbito de las tecnologías de la información. Los buenos resultados en los datos de utilización de los servicios junto con el impulso realizado en las inversiones por parte del Consejo General, nos acerca cada vez más al objetivo de prestar unos servicios de alta calidad y eficientes para la profesión, para lo cual será necesaria la continua inversión en la mejora de los servicios tecnológicos de la Abogacía.

## DATOS GENERALES DE USO EN 2022

Los datos de acceso a los servicios tecnológicos reflejan el interés de los usuarios por aquellos que son de más utilidad o que necesitan con más frecuencia en su día a día.

En la siguiente tabla se indican los accesos directos por servicio y dentro de los accesos de “MiAbogacía” se incluyen el acceso general desde el que se podría acceder a cualquier servicio.

Servicio	Accesos
Censo	618.236
Correo	441.032
ACA (diferentes apartados)	285.251
SIGA	265.692
MiAbogacía	115.902
Formación	53.063
Pases a Prisión	52.483
Expediente nacionalidad	25.669
BuroSMS	12.620
Reclamación Accidentes Tráfico	11.994
	<b>1.881.942</b>

## PORTAL DE SERVICIOS DE LA ABOGACÍA

El 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.

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:

El Portal de Servicios de la Abogacía se adapta al usuario:

- Con un “Sistema de Acceso Único” y diferentes niveles de seguridad (acceso con credenciales y con certificado electrónico).
- Sección de “MiAbogacía”: apartado que permite la personalización por parte de los usuarios (muestra acceso a los servicios favoritos, a las áreas de interés, a los cursos de formación, a los préstamos de la biblioteca, etc., de cada usuario en cuestión, alta y baja de newsletters, etc.)
- Permite buscar por áreas temáticas (justicia gratuita, penitenciario, mediación,...) asociadas a todas las secciones del Portal.

Incorpora cuatro módulos principales:

### SITIO WEB INSTITUCIONAL CON EL PORTAL DE SERVICIOS

Permite un acceso a los servicios institucionales para personal de los colegios, abogados y ciudadanos:

- Pases a Prisión
- Registro Telemático
- Expediente de Nacionalidad
- Prevención de Blanqueo de Capitales
- SIGA...y resto de servicios.

## PORTAL INFORMATIVO Y DE COMUNICACIÓN

### INTRANET DE CONSEJEROS

Actualmente es la herramienta central que actúa de repositorio documental de trabajo utilizada por consejeros y consejeras a fin de mantener accesibles y actualizados de manera inmediata la documentación de trabajo de las distintas comisiones y grupos de trabajo.

Cabe destacar la sección Horizonte 2024 en la que se detallan las medidas de actuación del plan de la Abogacía Española, gracias a esta herramienta se puede realizar el seguimiento de las acciones realizadas y la documentación asociada.

### INTRANET DE PERSONAL

La intranet dirigida al personal técnico se ha consolidado como el entorno colaborativo por excelencia del Consejo, facilitando el intercambio y almacenamiento de documentación procedimental y de trabajo. Durante el año 2022 se ha impulsado la sección del empleado, introduciendo en ella gran información referente a los planes de formación del personal tanto individual como colectivo, destacando las formaciones interactivas sobre Igualdad y Ciberseguridad.

- También han destacado las iniciativas de equipo bajo la sección “Somos Equipo” en la que se han recogido eventos de equipo tales como la copa de navidad y el día de las familias entre otros.
- En el presente año se ha mejorado la transparencia en la información ofrecidas a los empleados sobre los asuntos tratados en plenos y comisiones a través de la incorporación de las actas en la sección de documentación.
- Así mismo, en la sección de documentación se dispone de las comunicaciones enviadas desde el Consejo a los Colegios con el fin de mantener a los empleados totalmente informados para facilitar su trabajo.

Se encuentra integrado con:

- Sistema de Acceso Único

- Plataforma de Formación
  - Biblioteca Digital

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

- Newsletters
- Campañas segmentadas y analítica

Durante 2022 se han realizado labores de actualización del Portal, incluyendo mejoras de seguridad y mejoras de rendimiento.

## SISTEMA ÚNICO DE ACCESO DE LA ABOGACÍA

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

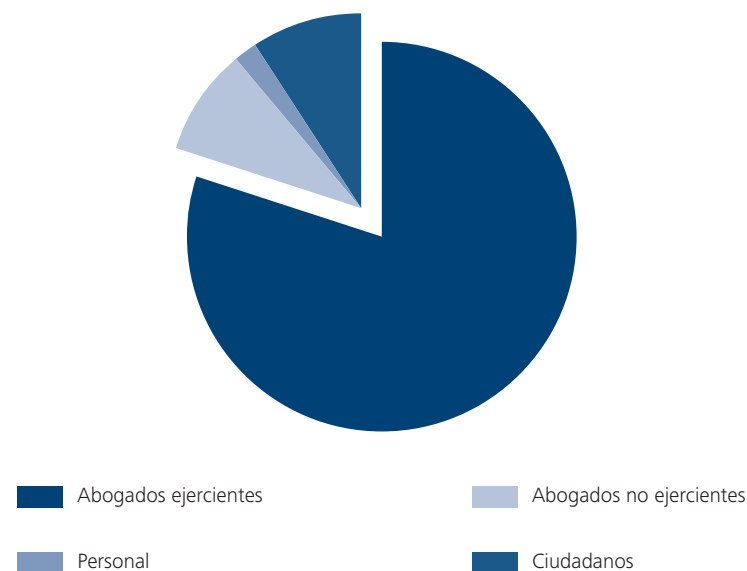
El sistema, una vez que el usuario realiza el proceso de alta, ofrece dos opciones en la forma de acceso, con credenciales (usuario y contraseña) o utilizando el carné colegial con certificado electrónico de ACA. En la fase de autenticación asigna el rol con el que el usuario va a interactuar con las 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 tres colegios que lo están utilizando para identificar a sus colegiados en su propia web colegial.

En el año 2022 se ha experimentado un incremento de más de 11.000 usuarios nuevos, llegando a contar con más de 83.000 usuarios dados de alta en el sistema de los cuales casi el 82% corresponde a abogados.

Cabe resaltar que el volumen de ciudadanos que se han dado de alta para utilizar los servicios del portal de la Abogacía ha aumentado un 60% desde el último año llegando a casi 7.000 usuarios. Este aumento se atribuye a la ampliación de las iniciativas en cuanto a formación, con seminarios y cursos que se vienen realizando.

TIPOS DE USUARIOS



## ABOGACÍA EN DATOS

Durante el año 2022, se ha iniciado el desarrollo de una nueva aplicación que optimiza la recogida y su posterior análisis de la información requerida a los colegios para la certificación de la Justicia Gratuita. Esta aplicación está destinada a los colegios que se incluyen en la denominada “zona común” del Ministerio de Justicia. Adicionalmente, se ha iniciado un proceso de unificación de las fuentes de datos utilizadas por las diferentes áreas del Consejo con el propósito de consolidar la información que se gestiona. Esto reducirá tiempo en consultas y evitará discrepancias en los datos informados.

Se ha trabajado en un nuevo cuadro de mandos que proporcione una visión más amplia a los colegios de la abogacía respecto a su censo relacionado con fuentes externas a la abogacía, como es el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ).

### PLANTA JUDICIAL

TOTALES		
2.179 Ejercientes	1.027 No ejercientes	125 TOTAL UNIDADES JUDICIALES
669.502 Población total		60 TOTAL JURISDICCIONES

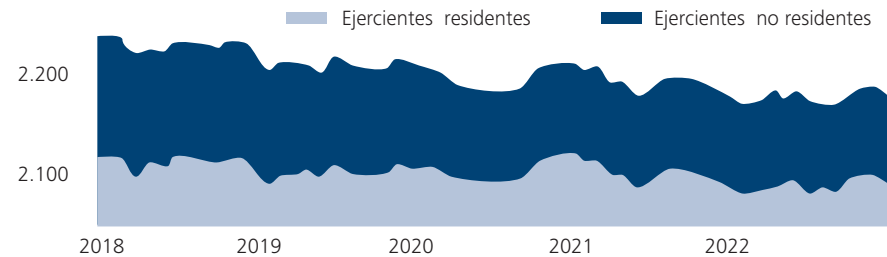
### PARTIDOS JUDICIALES

Tamaño	Partidos Judiciales	Población
<50 mil	3	86.751
50-100 mil	3	200.523
200-500 mil	1	382.228
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>669.502</b>

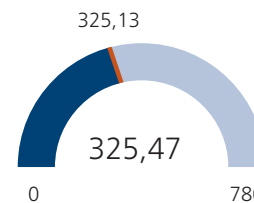
### JUZGADOS

17 JURISDICCIÓN CIVIL	3 JUZGADO DE LO MERCANTIL
15 JUZGADO MIXTO	1 JUZGADO DE MENORES
7 JUZGADO DE LO SOCIAL	1 JUZGADO DE VIGILANCIA PENIT.
17 JURISDICCIÓN PENAL	1 JUZGADO DE VIOLENCIA S.L. MUJER
4 JUZGADO CONT. ADMINIST.	

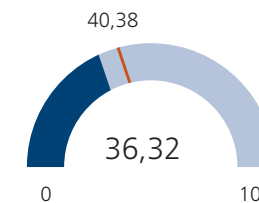
### EVOLUCIÓN EJERCIENTES RESIDENTES Y NO RESIDENTES



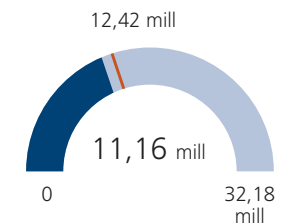
Ejercientes por 100.000 hab. (Colegio y media nacional)



Ejercientes por Juzgado (Colegio y media nacional)



Habitantes por Juzgado (Colegio y media nacional)

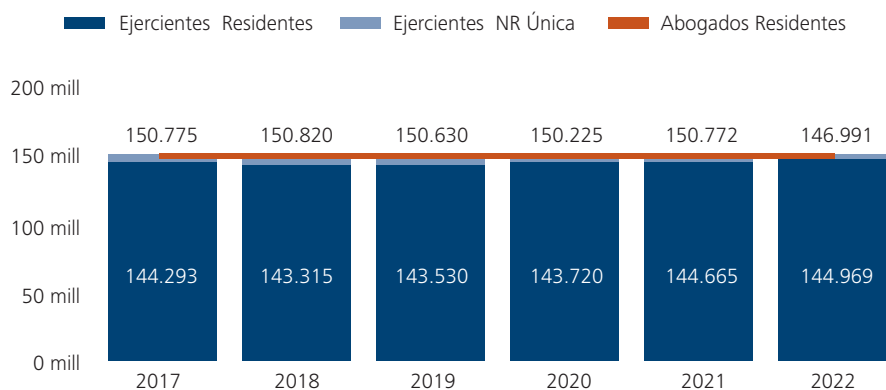




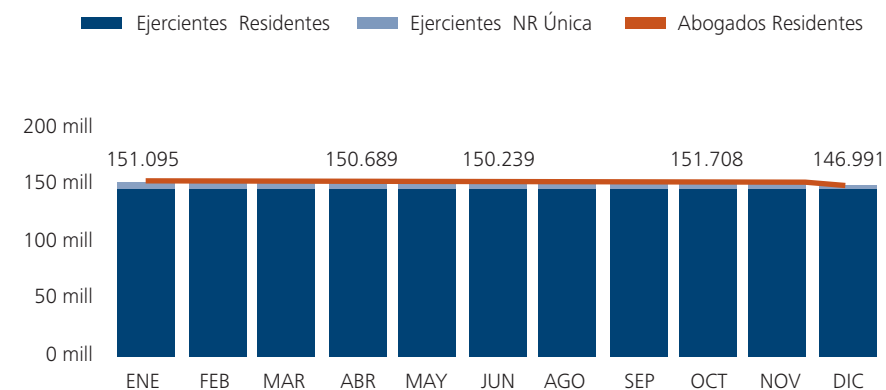


## ABOGADOS: EJERCIENTES RESIDENTES

### ABOGADOS RESIDENTES / EJERCIENTES RESIDENTES POR AÑO



### ABOGADOS RESIDENTES / EJERCIENTES RESIDENTES POR MES 2022



### ÚLTIMO CENSO 2022

Colegio	Abogados Residentes	%TG Abogados Residentes	Ejer. Residentes	Ejer. NR Única	Ejer. NR Varias	Año	Mes
Madrid	40.229	27,37%	40.229	0	4.234	2022	dic
Barcelona	17.202	11,70%	16.470	732	251	2022	dic
Valencia	7.541	5,13%	7.482	59	41	2022	dic
Sevilla	6.362	4,33%	6.361	1	44	2022	dic
Málaga	5.303	3,61%	5.302	1	40	2022	dic
Bizkaia	3.396	2,31%	3.366	30	30	2022	dic
Alicante	3.180	2,16%	3.176	4	11	2022	dic
Baleares	3.012	2,05%	3.012	0	31	2022	dic
<b>Total</b>	<b>146.991</b>	<b>100%</b>	<b>144.969</b>	<b>2.022</b>	<b>7.031</b>		

### VARIACIÓN ABOGADOS RESIDENTES POR COLEGIO

Colegio	Variación
BARCELONA	0,2 mill
BALEARES	0,1 mill
SEVILLA	0,1 mill
ALICANTE	0,1 mill
MÁLAGA	0,1 mill
VALENCIA	0,1 mill
ELCHE	0,1 mill
ORIHUELA	0,0 mill
ALCALÁ DE HENARES	0,0 mill
CARTAGENA	0,0 mill

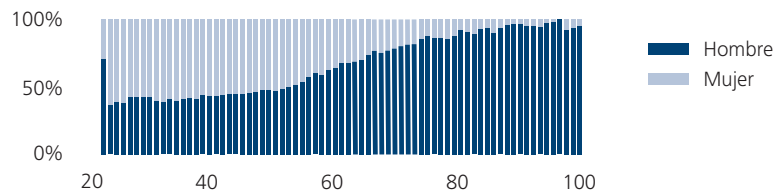
**DATOS CENSO GLOBAL**

Censo		Ejercientes Residentes	
51,71%	48,26%	Abogados	Abogadas
Hombres	Mujeres	73.219	59.626
53	46		
Edad Media			

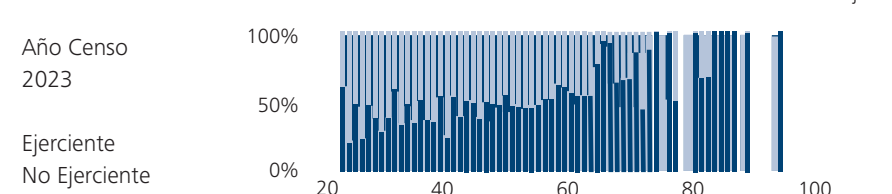
**COMPARATIVA CENSO COLEGIO**

Ejercientes Residentes		Censo	
Abogados	Abogadas	48,75%	51,11%
287	263	Hombres	Mujeres
		52	46
		Edad Media	

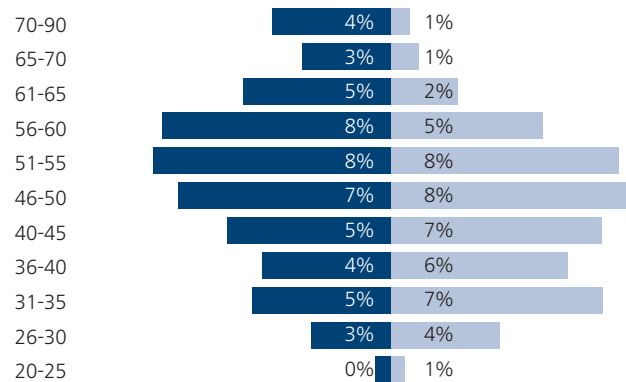
**Colegiados. Evolución por sexo y edad**



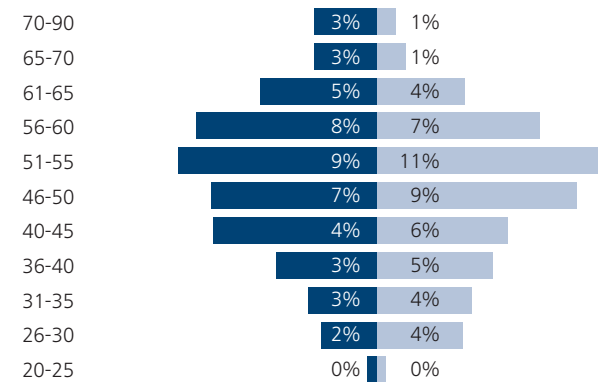
**Evolución por sexo y por edad**



**Pirámide Censo. Global**



**Pirámide Censo**





## CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y SEGURIDAD. ISO27001 Y ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

El Consejo General de la Abogacía Española y su sociedad tecnológica ITCGAE (RedAbogacía) vienen apostando por la calidad desde el comienzo de la puesta en servicio de las primeras aplicaciones informáticas a disposición de los colegios y colegiados. Por tal motivo, desde el año 2013, se superaron las certificaciones en ISO20000-1, de gestión de los servicios de IT, la norma ISO27001, en gestión de la calidad de la seguridad de la información, y del Esquema Nacional de Seguridad. Las auditorías han sido realizadas por AENOR, compañía certificadora de normas de calidad de reconocido prestigio, tanto en el ámbito nacional como internacional.

El Sistema Integrado de Gestión (SIG), con el que cuenta el Consejo General, contempla el cumplimiento de los estándares ISO27001, así como, del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. Este sistema representa para IT-CGAE y CGAE un modelo eficaz para asegurar la seguridad de los servicios prestados a los colegios, colegiados, consejos y resto de clientes. Es de utilidad, además, como refuerzo del cumplimiento de las normativas aplicables en materia de protección de datos personales según establece la Ley de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

Por todo ello, se reconoce la validez de este modelo que, además, nos permite definir planes para la mejora continua de la institución.

A través de la mejora continua, se han alcanzado los siguientes objetivos durante el último ciclo de mejora:

- Se ha ampliado la frecuencia con el que se hacen los análisis de vulnerabilidades periódicos, con el objetivo de mejorar la capacidad de identificación y corrección de vulnerabilidades.

- Se ha avanzado en el desarrollo integral de SIGA con el objetivo de mejorar la disponibilidad y confidencialidad de los servicios, que tiene fecha de finalización junio de 2022. Esto supondrá tener completamente renovado el sistema donde pivota la información más relevante de facturación y gestión, no solo del Consejo General, sino de la mayor parte de Colegios de la Abogacía distribuidos por todo el territorio.
- Se ha implementado el doble factor para el acceso a la cuenta de correo corporativa como a los recursos a través de al VPN.
- Se han realizado acciones de concienciación y formación de todo el personal de las áreas que conforma el Consejo para estar más preparados ante los ataques por las vías más habituales como es el *phishing*.
- Se ha comenzado un proyecto para disponer en tiempo real la información de la disponibilidad de los servicios desde el punto de vista del usuario y de la calidad percibida por los mismos. Este proyecto tiene su finalización durante la primera parte del año 2023.

El Consejo General de la Abogacía Española (CGAE) y el área de tecnología del Consejo General de la Abogacía Española (IT CGAE) tienen como uno de sus principales objetivos mantener la satisfacción de los usuarios (Colegios de la Abogacía, colegiados, consejos y clientes de otras profesiones). Este compromiso se materializa con la adopción de los siguientes requisitos de las certificaciones:

### CGAE

- Los requisitos de la Norma ISO 27001, sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI).
- Las medidas de seguridad del anexo II del Esquema Nacional de Seguridad
- Requisitos de eIDAS para la Autoridad de Certificación de la Abogacía. REGLAMENTO (UE) N° 910/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

- Requisitos del Sello Webtrust para Autoridades de Certificación. Se obtiene a través de informe favorable de auditoría independiente, Ernst&Young en nuestro caso, en que se constata el cumplimiento de los Principios y Criterios Webtrust definidos por el Instituto Americano de Auditores Públicos de Cuentas (AICPA) y el Instituto Canadiense de Auditores de Cuentas (CICA).

## IT CGAE

- Los requisitos de la Norma Internacional de ISO 27001, sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI)
- Las medidas de seguridad del Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad
- Sellos de las correspondientes certificaciones:



Las normas de calidad obligan a mantener indicadores de los procesos para controlar el desempeño. Para nosotros, el indicador que tiene más importancia es el correspondiente a la disponibilidad de los servicios. Este indicador ha estado dentro de los niveles de acuerdo establecidos a nivel general del 99% mensual.

A nivel interno, se ha procedido a una revisión profunda del catálogo de métricas e indicadores definidos con motivo de la última auditoría y de la implantación de un nuevo sistema de “ticketing” sobre la solución de JIRA-Atlassian, para la gestión de los procesos implicados en el Sistema Integral de Gestión (SIG), como son: la gestión de las incidencias, peticiones de los usuarios, peticiones de cambio, etc. Esta nueva herramienta se ha puesto a disposición de los colegios para que puedan comunicar sus incidencias y realizar el seguimiento del estado de las mismas, bajo la denominación de Portal de Soporte de la Abogacía.

En el 2021, se adoptó la decisión de mantener en suspenso la certificación en la norma ISO20000-1, por necesidades de ajustes presupuestarios, si bien, en la práctica, se está manteniendo su aplicación y se hace seguimiento de aquellos procesos que aportan más valor a la organización.

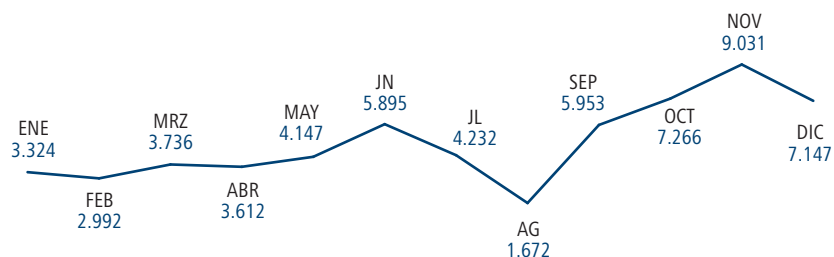
El catálogo de servicios que se incorpora al alcance las normas se encuentra en aumento año tras año. Este último año se ha incorporado al proceso de gestión IT el nuevo servicio de *Expediente Electrónico de la Abogacía*.

## ACA

Se finaliza el año con más de 123.000 certificados ACA activos, una cifra similar al año anterior.

Se destaca que las emisiones experimentan un alza en los últimos meses del año coincidiendo con el último periodo disponible en el plan de sustitución de tarjetas.

### EMISIÓN DE CERTIFICADOS ACA



## PLAN DE SUSTITUCIÓN DE TARJETAS

Este año se ha llevado a cabo una sustitución masiva de un modelo concreto de chip de la tarjeta ACA tras el aviso desde el organismo de supervisión, la Subdirección General para la Sociedad Digital perteneciente al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, de retirada del mismo de la lista europea de dispositivos cualificados de firma (SQCD).

El Ministerio estableció un periodo de sustitución de tarjetas que podía llegar hasta el 31 de diciembre de 2022, con la obligación de revocación de los certificados que quedasen pendientes de sustituir.

Gracias a la colaboración de todos los Colegios de la Abogacía que actúan de

autoridades de registro de la Autoridad de Certificación de la Abogacía (ACA) se ha podido cumplir con el cronograma del plan de sustitución que se presentó al órgano regulador que comprendía:

1. Preparación para el cambio con una evaluación del impacto del número de dispositivos afectados, realización de adaptaciones en los sistemas de emisión y fabricación de nuevas tarjetas para distribuir las.
2. Hasta el mes de julio se estableció el plazo de sustitución preferente, citando a los abogados para que asistan al colegio y se proceda a la sustitución de su carné colegial con chip criptográfico.
3. En el mes de noviembre se estableció el fin del plazo de sustitución prorrogado para realizar la sustitución a aquellos usuarios que no hubieran podido realizarlo anteriormente en el plazo preferente. En especial, para los colegios con alto volumen de sustituciones.
4. Se marcó la fecha del 5 de diciembre para iniciar, desde la propia Autoridad de Certificación, el proceso de la revocación automatizada de aquellos certificados que seguían en vigor.

### Cronograma con las fases del plan de sustitución del chip V7

MES	2021			2022							2023
	09	10	12	02	03	05	07	08	10	12	01
Envío listados a RAs			█	█	█						
Fase de producción tarjetas				█	█	█					
Sustitución preferente					█	█	█				
Sustitución prórroga								█	█	█	
Revocación e informe final										█	█

## AUDITORÍAS AUTORIDADES DE REGISTRO (RA)

Dentro de una Autoridad de Certificación de la Abogacía, pertenece a los Colegios de la Abogacía 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 2022, se han realizado la auditoría de Autoridad de Registros a los siguientes Colegios de la Abogacía:

Alcalá de Henares	Zaragoza	Castellón
Oviedo	Tarragona	Sant Feliú de Llobregat
León	Reus	Tarrasa

Manresa	Elche	Estella
Córdoba	Mataró	Palencia
Valladolid	Alicante	Gijón
La Rioja	Granollers	Barcelona

## 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 en marzo 2022 y se trataron en profundidad los siguientes temas:

- Entidades que intervienen en el proceso de certificación
- Marco Jurídico PKI
- Tipos de certificados que emite ACA
- Funciones Operadores ACA
  - › Generación de Certificados
  - › Revocación de certificados
  - › Renovación de certificados
  - › Tarjeta ACA
- Portal ACA



## EVOLUCIÓN A CERTIFICADOS CENTRALIZADOS EN LA NUBE

Se pretende complementar el sistema actual de certificado en soporte físico (carné ACA) hacia un certificado centralizado utilizando tecnología de “certificados en la nube”. Esta tecnología facilitará la integración y el uso de “certificados cualificados ACA” en dispositivos de movilidad, como tablets y móviles.

De cara a implementar esta tecnología, los requisitos técnicos garantizarán al menos los siguientes puntos:

- El sistema debe estar bajo el control de la Autoridad de Certificación de la Abogacía, tanto la autoridad de certificación raíz como las subordinadas.
- El sistema debe trabajar con “certificados cualificados” según la normativa europea eIDAS.
- Los “certificados en la nube” deben de ser compatibles con los entornos de Windows, macOS, Android e iOS.
- Los “certificados en la nube” tienen que trabajar con el aplicativo LexNET, aplicación perteneciente al Ministerio de Justicia para la presentación y recepción de escritos judiciales.

Como parte de la prospección tecnológica de esta nueva forma de uso de los certificados, indicar que fue iniciada durante el 2022. Ha consistido en la realización de pruebas piloto con un grupo de abogados expertos en tecnologías de la información con el propósito de comprobar la funcionalidad y el nivel de la facilidad de uso. Para ello:

- Se constituye el grupo de abogados voluntarios pertenecientes a colegios de diferentes CCAA.
- Se crea el grupo de trabajo colaborativo. Se realiza una reunión de coordinación y explicación del piloto junto con la batería de pruebas a realizar.
- Las pruebas se realizaron teniendo en cuenta diferentes dispositivos, sistemas operativos y navegadores. Entre las pruebas, se incluyeron:

- › Instalación y uso del software en ordenadores y dispositivos móviles (acceso al certificado, cambio de PIN y PUK, etc.).
- › Autenticación con el certificado en servicios de las Administraciones Públicas en producción, presentación de escritos, acceso a notificaciones de los juzgados, etc.
- › Se probará su uso en diversas Sedes Electrónicas, LexNET y Portal de Abogacía.
- › Firma de documentos pdf.

- Se entrega a cada participante un certificado de custodia centralizada “certificado en la nube”.
- Durante la realización de las pruebas, los participantes fueron compartiendo en el grupo de trabajo colaborativo los hallazgos, dudas y resultados.
- Se recogieron los resultados y se preparó un informe con las conclusiones de las pruebas.

Los resultados de la prueba piloto se presentaron en mayo, en las V Jornadas sobre nuevas tecnologías en el gobierno y gestión de los colegios de la abogacía. A modo de resumen, se indica que, si bien se encontraron ciertas necesidades de mejora, la valoración de la prueba es positiva y permite a los abogados efectuar tareas desde los dispositivos móviles que ahora solo pueden hacerse desde un equipo de sobremesa o portátil.

### El resumen de los resultados fue:

En Ordenadores (Windows y macOS):

- Funciona la instalación, autenticación y firma.
- La experiencia de usuario es igual al uso de tarjeta física.
- El acceso se realiza a través de los navegadores web habituales sin tener que realizar ninguna configuración adicional.



En dispositivos móviles (IOS y Android):

- Funciona la instalación, autenticación y firma.
- La instalación de la “app” específica se realiza sin problemas por los usuarios.
- La experiencia de usuario en la “app” es sencilla.
- El acceso se realiza a través del navegador específico que incluye la “app”.

Tras esta prueba, se comienza una nueva fase de análisis de las tecnologías disponibles con el objetivo de poder adquirir para la Autoridad de Certificación de la Abogacía una solución para disponer de 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 esta nueva fase, se pretende, por una parte, dotar a la Autoridad de Certificación de la Abogacía de la infraestructura necesaria para la emisión, custodia y uso de certificados cualificados de forma centralizada y, por otra, acreditar el servicio de firma centralizada cualificada ante el órgano regulador.

La solución tecnológica debe incluir:

- Arquitectura y diseño técnico.
- Integración con la actual infraestructura de ACA.
- Piloto de uso de certificados con grupo de usuarios.
- Implementación y puesta en marcha.
- Mantenimiento de la solución.

## CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO EUROPEO EIDAS PARA QUE EL CERTIFICADO ACA SEA CONSIDERADA “FIRMA ELECTRÓNICA CUALIFICADA”

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 2022, se ha realizado la auditoría de revisión anual 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 anual ha sido positivo.

## ACREDITACIONES ACA

Además de la mencionada acreditación eIDAS, que otorga el valioso 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.



## 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.



*Página principal de la Biblioteca Abogacía*

La Biblioteca es 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 32.000 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.

La Biblioteca 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 la Abogacía) 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 y la futura integración de la legislación consolidada en la Biblioteca, proyecto en el que se empezó a trabajar en 2022.

En 2022, gracias a la firma del convenio de colaboración con la Fundación Pro-Real Academia Española, se ha empezado a trabajar en la integración en la Biblioteca del Diccionario Panhispánico del Español Jurídico que permitirá que los usuarios de la Biblioteca puedan resolver sus dudas desde la biblioteca sin necesidad de consultar fuentes externas. En su compromiso por difundir la cultura jurídica de calidad, también se firmó un convenio de colaboración con Unión Profesional para ampliar los fondos de la Biblioteca Digital que engloba las 34 profesiones colegiadas, para lo cual se ha creado un apartado específico dentro de la biblioteca a fin de facilitar su consulta al tiempo que se aumenta su visibilidad.

De forma similar, y en relación con los contenidos institucionales de la Abogacía, en 2022 se creó una colección específica que recoge las publicaciones de los dife-



rentes Colegios y Consejos de la Abogacía (Revistas Colegiales de la Abogacía) con el objetivo de recopilar todo el histórico editorial y de gran valor.

Por otro lado, durante 2022 aumentó la colaboración entre la Biblioteca y el Campus Virtual de la Abogacía, la plataforma de formación del Consejo General, de tal forma que las actividades formativas desarrolladas por el Consejo son referenciadas en la Biblioteca mediante la integración de los cursos y 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 la Biblioteca tuvo 1.963 nuevos usuarios, con lo que a 31 de diciembre la Biblioteca cuenta con un total de 13.227 usuarios registrados que realizaron un total de 4.768 préstamos durante 2022.

## BUROSMS, SMS Y MICUENTA

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 la utilizan 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 MiCUENTA.

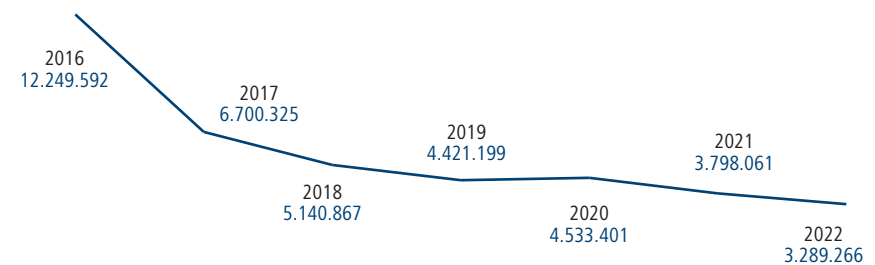
El servicio de BuroSMS, realiza envíos de forma masiva o de forma individualizada garantizándose de forma fehaciente el contenido, fecha y hora del SMS enviado. Como garantía, se obtiene un PDF certificado y firmado digitalmente en el que se incluye una copia del mensaje y acuse de recibo por parte del 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.

Durante este año se ha comprobado que la nueva funcionalidad que se aplicó en 2021 con la opción de añadir un documento pdf a un BuroSMS es de gran utilidad para los usuarios del sistema.

En cuanto a las cifras de uso durante el año 2022, se han realizado 32.889.266 envíos, una cifra ligeramente inferior a la registrada en el año anterior.

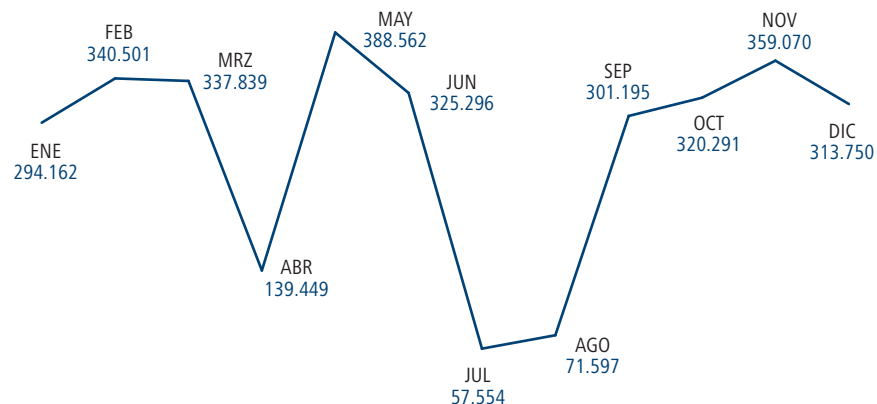
### EVOLUCIÓN ANUAL MENSAJES



En la gráfica se observa que los envíos disminuyen durante el periodo estival, 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.



### EVOLUCIÓN MENSUAL MENSAJES



En cuanto a la distribución por tipo de mensaje, el email es el medio más utilizado estando el envío de SMS y BuroSMS bastante igualado.

### Evolución anual de mensajes por tipología

Año	BuroSMS	email	Fax	SMS	Total
2016	66.691	10.304.270	135	1.878.496	12.249.592
2017	73.908	6.293.859		332.558	6.700.325
2018	84.746	5.006.170		49.951	5.140.867
2019	90.683	4.217.706		112.810	4.421.199
2020	82.105	4.364.473		86.823	4.533.401
2021	117.247	3.552.534		128.280	3.798.061
2022	108.250	3.076.544		104.472	3.289.266

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

Se acuerda reunir en un solo registro general 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, p.e. proporcionar información del uso de múltiples residencias o la ausencia de la misma.

La actualización de los datos del Censo General se realiza de forma diaria para los 83 Colegios de la Abogacía, 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.

Con más de 618.236 visitas en 2022, 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 la Abogacía que lo tengan integrado en su web, en estos últimos casos sólo para consultar sus colegiados.

El registro de profesionales se actualiza de forma diaria por los 83 Colegios de la Abogacía, bien a través de SIGA de forma mayoritaria (67 Colegios) o vía webservice (16 Colegios). A su vez, esta información se da traslado a las bases de datos del 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.

## SOCIEDADES PROFESIONALES

Una vez diseñado el registro, en 2022 se comenzaron a realizar las labores de integración entre los colegios y los sistemas del Consejo para la actualización de datos para el caso de las sociedades profesionales.

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 refrescará de manera periódica a convenir entre cada colegio y el Consejo General. Además, está prevista la opción de realizar comunicaciones bajo demanda.

Debido a la complejidad de la información, se ha descartado la carga por medio de ficheros Excel. Por tanto, solo se permitirán integraciones por servicio web (incluido SIGA).

El proceso de comunicación, actualización y publicación es muy similar al del Censo de Letrados, para todos los casos se realizarán las siguientes acciones:

1. Proceso de comunicación de los registros SSPP de los Colegios al Consejo General.
  - 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.
- › Para los Colegios que nos usen SIGA ha de realizarse la integración con el Webservice del Registro General del Consejo General.

### 2. Tratamiento de los datos recibidos

- › Proceso de carga en el Consejo General a través del método seleccionado por el Colegio.
- › Tratamiento automático de los datos recibido: En este caso, cada dato recibido pasará por un proceso de normalización de datos y un proceso de validación para aceptar o rechazar su formato.
- › Tratamiento manual de las incidencias: Aquellos registros, que al ser procesados no cumplan los criterios de calidad o tengan conflictos con el registro de SSPP ya existente en el CGAE. quedarán en estado de incidencia y no seguirán el proceso hasta que sean tratados manualmente.

### 3. Publicación

La base de datos de registro dispondrá en todo momento de la información de las sociedades profesionales proporcionada por los diferentes colegios y podrán ser publicada por múltiples métodos: páginas web, aplicaciones móviles...

De forma general todos los métodos de publicación permitirán realizar búsquedas, filtrados y consulta detalles de las sociedades y sus socios. Así mismo, se dotará de la posibilidad de realizar ciertas acciones sobre los mismos.

## INTERFAZ WEB PARA LA CONSULTA

Este método de publicación está destinado a que la información del registro de sociedades sea fácilmente publicable en portales web, tanto en la de los Colegios de la Abogacía, como en la del Consejo General y en la Ventanilla de la Abogacía.

- El interfaz dispondrá de una página web desde la que se podrá buscar y filtrar las sociedades.
- El interfaz dispondrá de una página personalizable del detalle de cada sociedad.
- Se proveerá al aplicativo una serie de acciones posibles a realizar sobre los datos de la sociedad existente en el censo:
  - › Visualización en el mapa las direcciones
  - › Exportación de las tarjetas de contactos
  - › Envío de correos a las direcciones de email
  - › Consulta de los datos publicados en el censo general de abogados si alguno de los socios es un letrado

**Búsqueda por publicar**

Denominación:  Actividad:  Población:  Provincia:  Colegio:

**Tabla**

Denominación	Actividades	Población	Provincia	Colegio
ROURA E HURT, ASESORAMIENTO LEGAL Y ECONOMICO, SLP	ACTIVIDADES ABOGACIA, ASESORAMIENTO ECONOMICO Y TRABAJO SOCIAL	Calpe/Calp	ALICANTE/ALICANT	IUSTRIE COLEGIO DE ABOGADOS DE ALICANTE
LEGAL CORPORATE SERVICES VALENCIA, SLP	-ACTIVIDAD PROPIA DE LA ABOGACIA	Alican	ALICANTE/ALICANT	IUSTRIE COLEGIO DE ABOGADOS DE ALICANTE
NOONA LEGAL, SLP	- EJERCICIO DE LA ABOGACIA	Alicante/alicant	ALICANTE/ALICANT	IUSTRIE COLEGIO DE ABOGADOS DE ALICANTE
MARIN MARTINEZ TALLER LEGAL BOUTIQUE SLP	- ABOGACIA	Alicante/alicant	ALICANTE/ALICANT	IUSTRIE COLEGIO DE ABOGADOS DE ALICANTE
FRESNO LEGAL & SPORT SLP	ABOGACIA	Alicante/alicant	ALICANTE/ALICANT	IUSTRIE COLEGIO DE ABOGADOS DE ALICANTE

**Detalle**

**Datos de la sociedad**

Denominación	Actividades	Fecha constitución	Reserva
ROURA E HURT, ASESORAMIENTO LEGAL Y ECONOMICO, SLP	ACTIVIDADES ABOGACIA, ASESORAMIENTO ECONOMICO Y TRABAJO SOCIAL	19/11/2003	FONDOS-IMP-CBAL_POLIS-EL-NEGRIL A-CFISAL-RECUPORACION SP

Datos del registro:   
 Datos del notario:

**Datos de contacto**

Dirección	Colegio postal	Población
AV. DE VON E. ERNST ESPANOL, 6	03719	Calpe/Calp
Provincia	Comunidad	Teléfono
ALICANTE/ALICANT	Comunidad Valenciana	-

**Mapa**

**Socios**

Nombre	Numero colegiado	Colegio	Profesion	Cargo
IBARRA, SERIO ROSA SEVILA	3341		Economista	ORGANIZATE
IBARRA, ROSA GARCIA	3341	IUSTRIE COLEGIO DE ABOGADOS DE ALICANTE	Abogada	ADMINISTRADOR
IBARRA ROSA SEVILA	3341		Trabajo Social	ORGANIZATE

Número total de registros: 3

## CENTRALITA DE GUARDIAS

La 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 de 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.

## MEJORAS EN EL SERVICIO

Durante el año 2022, se han aplicado cambios y mejoras en el servicio destacando las siguientes:

- Se establece que el campo para el número del móvil sea el mismo que se usa en la llamada de forma prioritaria.
- Cambio de texto en correo enviado al solicitante con detalle del aviso. Se subsanan pequeños errores.
- Adaptación a teléfono y Web del correo que se envía al letrado con los datos del aviso.
- Se añade enlace en el correo de cambio de contraseña al letrado.
- Se ordena “Informe de llamadas directas” como el resto de los informes.
- Se quitan los espacios en blanco en el campo “buscar” de los avisos.
- Se añaden Informes y la opción de crear “avisos” en los permisos del coordinador de guardia.
- Se incluye la hora en la llamada al webservice de SIGA (antes solo aparecía la fecha).
- Se corrige que el calendario no muestre un día (31/03/2022).
- Importación de listas: el letrado debe sustituir al anterior si tiene el mismo orden.
- Se corrige el error que había en Informe de activación/desactivación de letrados (no mostraba resultados).
- En “avisos”, en el campo “buscar” se incluyen los campos “como” y “diligencia”.
- En los detalles de un aviso, en caso de aviso anulado se hace sobre la columna “Letrado”, cuando quien lo anula puede ser el solicitante o el personal del colegio.



- Se recogerá en el campo descripción de un aviso si hay llamadas rechazadas por algún problema técnico con la centralita telefónica (PBX).
- Se mejora la rapidez de carga del calendario.
- Cuando se realiza una sustitución de un colegiado desde el calendario, se muestra el nº de colegiado y teléfono.
- Se vuelven a dejar alineadas a la izquierda las distintas opciones mostradas en la parte superior (Guardias y Colegio).
- En el apartado Colegio - Zonas y tipos, se quita la columna de solicitantes.
- Se corrige el error al borrar algunas listas de administradores.
- En Informes se muestra el nº de colegiado al exportar los datos a CSV.
- Se implementa la anulación por el solicitante vía web de avisos que todavía están sin asignar.
- Se soluciona un error al mostrar el nº de colegiado en el Informe de avisos rechazados.
- Se soluciona el error 500 al generar un aviso web que excede de los caracteres permitidos.
- Si un letrado se cambia su estado a “no disponible”, no debe llamarle en ese día si es refuerzo de días siguientes o anteriores.
- Si hay problemas en la realización de llamadas a un teléfono móvil por problemas con el terminal, pasará a la siguiente acción después de agotar los intentos programados.
- Se soluciona el problema de la exportación de todos los avisos cuando se exportan a CSV ya que no salían todos los avisos.
- Envío a SIGA de datos adicionales (diligencia y asistido).
- Se solucionan los filtros de “zona y tipo” en el calendario.

- Se solucionan unos huecos en blanco en los filtros de la pantalla de avisos.
- Al corregir un teléfono en la ficha de los letrados no debe influir en la trazabilidad de un aviso.
- Cuando se realiza la asignación de un letrado de forma manual en un aviso, se mandará de forma manual a SIGA (no se realizaba anteriormente).
- Cuando se anula un aviso, no debe aparecer en la columna letrado el nombre de la persona del colegio que lo ha anulado.
- Revisión del informe de llamadas directas porque algunas no se estaban mostrando.
- El email que recibe un letrado para resetear su contraseña llevará un enlace para acceder a la página que permite el cambio.
- Revisión de los campos teléfono en los solicitantes. Ahora mismo obliga a poner los dos campos y borra uno de ellos.
- Se vuelve a revisar la rapidez de carga del calendario para agilizarlo.
- En los detalles de un aviso se podrá visualizar si hay alguna incompatibilidad con otros.

## DATOS DE UTILIZACIÓN DE LA CENTRALITA DE GUARDIAS

El servicio de Centralita de Guardias se encuentra en funcionamiento en 18 Colegios de la Abogacía: Álava, Alicante, Albacete, Badajoz, Baleares, Burgos, Ciudad Real, León, Lleida, Salamanca, Sant Feliú de Llobregat, Santa Cruz de la Palma, Valencia, Las Palmas, Cantabria, Orihuela, Cuenca, Cartagena.

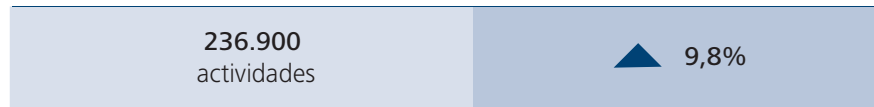
En cuanto a las cifras de uso durante el año 2022, se han gestionado más de 87.000 avisos de solicitud de letrados, más del tripe de avisos más que el año anterior. Esto se debe a que se han incorporado tres nuevos colegios a lo largo del año, aumentando considerablemente el uso del servicio.

## CORREO ABOGACÍA

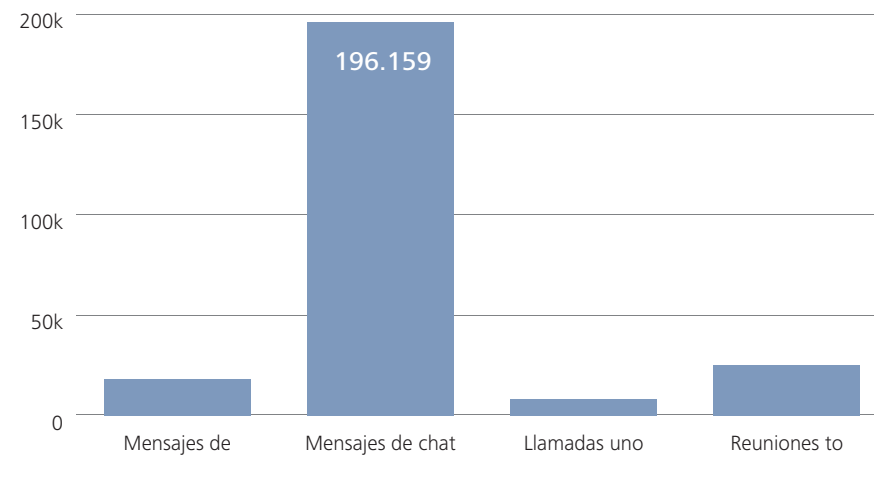
El servicio Correo Abogacía ha seguido una trayectoria ascendente en el aspecto de utilidad por parte de los usuarios a lo largo de los años, en especial, por incluir herramientas de trabajo colaborativo que componen la suite de Office 365 en la nube.

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



Número total de actividades Teams por tipología durante los últimos 180 días



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

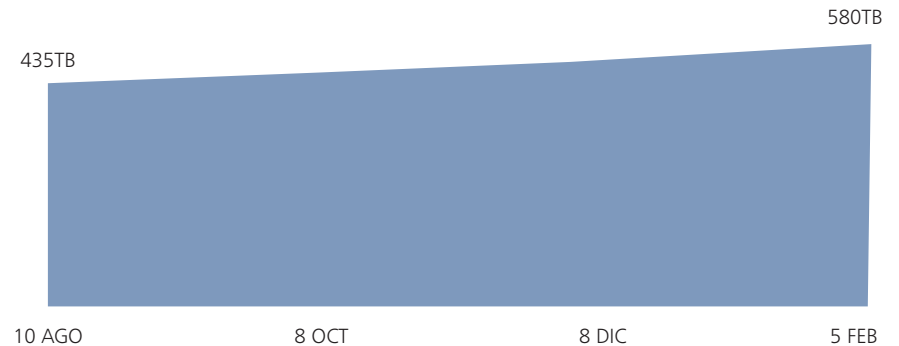
Actualmente se cuenta con un almacenamiento total de 419,8 millones de archivos, lo que supone un incremento en más de 90 millones de archivos que el año anterior.

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.

### ARCHIVOS DE ONEDRIVE



Último número de archivos de OneDrive



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,

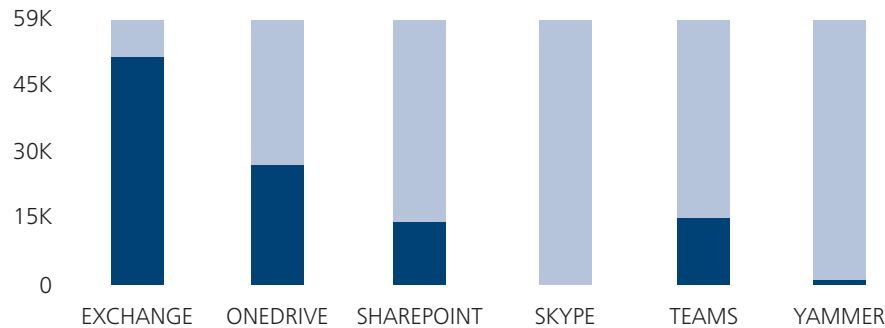


como a través del navegador web, Outlook web Access, abreviado OWA. En segundo lugar, se encuentra la aplicación de Onedrive para guardar, sincronizar y compartir documentos. Finalmente, se encuentra el servicio de TEAMS que es usado más habitualmente para realizar reuniones online y Sharepoint, que 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**



Número total de usuarios activos únicos por servicio de Microsoft 365

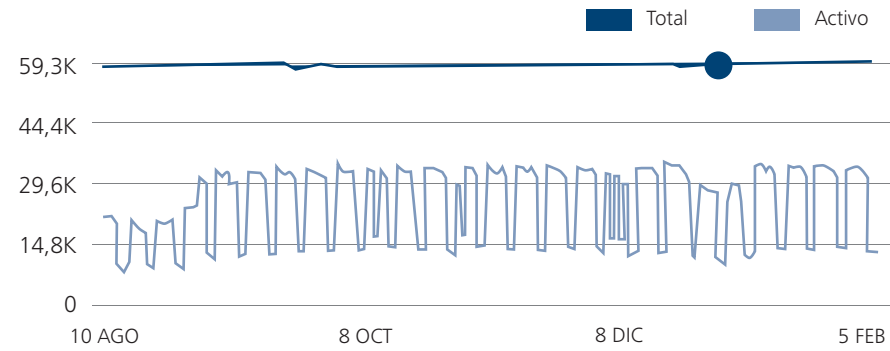


En cuanto al volumen de usuarios, se finaliza el año 2022 rozando las 59.000 cuentas de usuarios activas en el servicio de MS365, lo que supone una disminución significativa respecto al año anterior debido al resultado de las acciones realizadas durante el año de revisión mensual de las cuentas sin uso para proponer su borrado previa aprobación del colegio correspondiente.

**BUZÓN**



Número total de usuarios activos únicos por servicio de Microsoft 365



En el mes de julio de 2022 se finalizó con el plan de acción llevado a cabo durante el año para resolver la situación de los usuarios con buzones compartidos y se asignó licencia a 1.452 buzones compartidos para evitar los problemas de acceso que se estaban teniendo en los mismos.

En el mes de octubre de 2022 se informó a los usuarios de un aviso importante de Microsoft sobre la retirada del método básico de identificación al servicio.

Microsoft anunció que el método básico dejaría de funcionar a partir de enero de 2023, lo que supondría que algunos usuarios podrían tener problemas en su acceso al correo si utilizaban programas "cliente" (como Outlook u otros) con identificación básica.

El acceso vía Web (a través del portal outlook.office.com) siempre estaría disponi-



ble. Es decir, el servicio de correo se mantendría y se podría enviar y recibir correos a través del mismo.

En los últimos días del mes de diciembre se desactivó el método básico pero debido a las fechas y al gran volumen de usuarios afectados, se produjo una gran avalancha de llamadas tanto de los colegios como de los colegiados en el CAU del Consejo, por lo que se tomó la decisión rápida de hacer la marcha atrás del cambio.

El servicio es utilizado por 80 colegios y 7 consejos de la Abogacía que son los responsables de la operativa diaria en realizar altas y bajas de los buzones de sus respectivos dominios a través de la aplicación de gestión de cuentas que tienen a su disposición.

## CORREO ARSYS

Durante el año 2022 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 2022, se registraron 36 colegios interesados en la nueva funcionalidad de solo correo profesional, facilitando a los usuarios un total de 2.592 cuentas. Esto supone un aumento significativo año a año en la demanda del servicio.

## MICROSITE INFORMATIVO

Para ayudar a los usuarios en el conocimiento de la nueva herramienta se dispone del microsite informativo de CORREO ABOGACÍA en la url:

<http://correo.abogacia.es>

En este espacio informativo de la web se resuelven dudas técnicas sobre configuración y se canaliza el acceso al soporte en caso de que se necesite.

En las revisiones anuales, se van actualizando la información de configuración y

**Abogacía Española**  
CONSEJO GENERAL REDABOGACÍA FUNDACIÓN BRUSELAS

**CORREO ABOGACÍA**

- ¿Qué es el Correo Abogacía y qué ventajas te ofrece?
- ¿Cómo conseguir tu Correo Abogacía?

**¿CÓMO MIGRAR TU CUENTA A CORREO ABOGACÍA?**

- ¿Pasos para migrar la cuenta?
- ¿Fecha límite para la migración?
- ¿Qué opciones en la migración a tu nueva cuenta?

**¿CÓMO CONFIGURAR TU PROGRAMA DE CORREO?**

- En tu ordenador
- En tu móvil y tablet

**AYUDA**

- Preguntas frecuentes
- Guía para los regístrados del correo electrónico
- Manuales de uso
- Webinars - Formación online
- Webinars y otros
- Foros de usuarios
- Comentarios

**ZONA DE USUARIOS**  
Si ya has migrado tu correo, accede a Correo Abogacía

**OPORTUNIDADES**  
¡MÁS DE 2000 REGISTROS EN 2022!

**¿QUÉ ES EL CORREO ABOGACÍA Y QUÉ VENTAJAS TE OFRECE?**  
Es el correo electrónico que la infraestructura tecnológica de la Abogacía a través de los Colegios pone a disposición de los letrados y letradas para su ejercicio profesional.

Más de 65.000 cuentas de correo colegiales actuales migrarán al nuevo Correo Abogacía. Comprueba si tienes que migrar la tuya.

Correo Abogacía utiliza la tecnología de Microsoft Office 365 que te ofrece:

- OPORTUNIDAD ASISTENCIA TÉCNICA EN REMOTO (Desarrollado por Arsys)
- MIGRACIÓN DE CUENTAS A CORREO ABOGACÍA
- CORREO ABOGACÍA Preguntas frecuentes

poniendo a disposición de colegios y colegiados las distintas funcionalidades que ofrece el producto, como grupos de trabajo, portales de colaboración e intranet, streaming y videoconferencia, red social interna, etc.

El servicio de Sharepoint® se ofrece en exclusiva para los colegios que puedan estar interesados. Por ejemplo: ICA Badajoz e ICA Las Palmas son dos colegios que tienen en uso este servicio. El uso que le dan es proporcionar un espacio informativo para el personal del colegio. En el caso del Colegio de Abogados de Badajoz proporciona información también sobre incidencias de los servicios del colegio con información de su estado de progreso.



## 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 31 han habilitado los recursos necesarios para tener el servicio disponible a sus colegiados, ver tabla:

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

Castellón	Madrid	Teruel
Córdoba	Málaga	Valencia
Cuenca	Melilla	Vigo
Gijón	Murcia	
Granada	Orihuela	

Los Colegios de la Abogacía 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 mes de enero de 2022 y a petición del Ministerio de Justicia, se puso en marcha una nueva versión del servicio en la que se incorporaron cambios en el formulario de solicitud.

Los Expedientes de Nacionalidad en los que se estaba trabajando durante el cambio, se requirió una revisión por parte del abogado/a para que estuvieran acordes con los cambios realizados en el formulario de la aplicación.



Una vez revisados el/los expediente/s se remitieron a los colegios para la realización del proceso de cotejo previo al envío al Ministerio.

En esta nueva versión se incorporó una nueva pestaña denominada "DATOS DE INSCRIPCIÓN" que requiere ser revisada antes de realizar el envío al colegio para su cotejo.

Los cambios relevantes de la nueva versión fueron los siguientes:

- Pasó a ser obligatorio marcar las siguientes casillas relacionadas con el consentimiento para la consulta de datos por parte de la Administración:
  - › Datos de empadronamiento.
  - › Datos referidos a la residencia en España que obran en poder de la secretaria de Estado de Administración Pública
  - › Resultados de los exámenes DELE y CCSE
  - › Títulos universitarios o no universitarios del solicitante que puedan eximirle de la realización de los exámenes CCSE y/o DELE
- Nueva pestaña de "datos de inscripción": Esta nueva pestaña permitirá especificar los datos con los que se inscribirá al interesado en el Registro Civil. Se deberá especificar:
  - › Nombre de pila (que podrá ser distinto de su nombre original)
  - › Segundo apellido, en caso de que el interesado no lo tuviera originalmente. En este último caso habrá que especificar si como segundo apellido se pondrá el de la madre o si se duplicará el primer apellido. También se dará opción a invertir el orden de los apellidos.
- Nuevas validaciones de formato: En algunos campos se introducen validaciones de formato, por ejemplo: no se permiten números ni caracteres especiales (\$,&,#, etc) en nombres y apellidos, lugar de nacimiento, etc; se valida también el formato de los números de teléfono.
- Campo "Número de soporte": A partir de ahora se tendrá que introducir el "nº de soporte" del documento de identidad del interesado (Tarjeta de

Extranjero, Permiso de Residencia o Certificado de registro de ciudadano de la Unión).

- Campo "Motivo representación". Cuando el interesado tenga un representante legal, además del representante voluntario (abogado), se deberá indicar el motivo por el que se requiere esta representación, siendo los motivos posibles:
  - › M1 - El interesado es menor de 14 años. La solicitud debe presentarla el representante legal.
  - › M2 - El interesado es menor de 18 años, pero mayor de 14 no emancipado.
  - › C1 - El interesado tiene la capacidad modificada judicialmente.
  - › C2 - El interesado tiene la capacidad modificada judicialmente, pero puede actuar por sí mismo.
- Campos "Provincia" y "Municipio" del lugar de nacimiento: Cuando el país de nacimiento del solicitante sea España, se deberán especificar el municipio y provincia de su lugar de nacimiento.
- Cambios en consentimientos:
  - › Se elimina la casilla para el consentimiento de consulta al Registro de Penados.
  - › Se añade nueva casilla para el consentimiento de consulta de titulaciones académicas que eximan del DELE o CCSE.
- Situaciones de "Refugiado" y "Apátrida": Hasta ahora se agrupaban como una misma situación "Refugiado o Apátrida", a partir de ahora se discriminan como dos situaciones diferentes.
- Se elimina el campo "Fax".

Se ha alcanzado el volumen de 25.951 expedientes gestionados a través de esta plataforma, siendo el Colegio de Madrid el que más expedientes ha tramitado.



## EXPEDIENTE ECONÓMICO DE JUSTICIA GRATUITA (EEJG)

En el año de 2022 se realizaron 711.449 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.

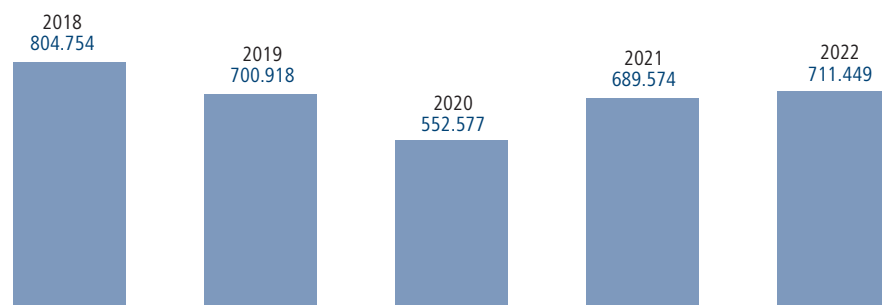
Este sistema –desarrollado por la Infraestructura Tecnológica de la Abogacía Española, RedAbogacía- ya conecta a 80 Colegios de la Abogacía de forma telemática y sencilla con instituciones como la Agencia Tributaria, el Instituto Nacional de la Seguridad Social y su Tesorería General, la Dirección General 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 la Abogacía.
- 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

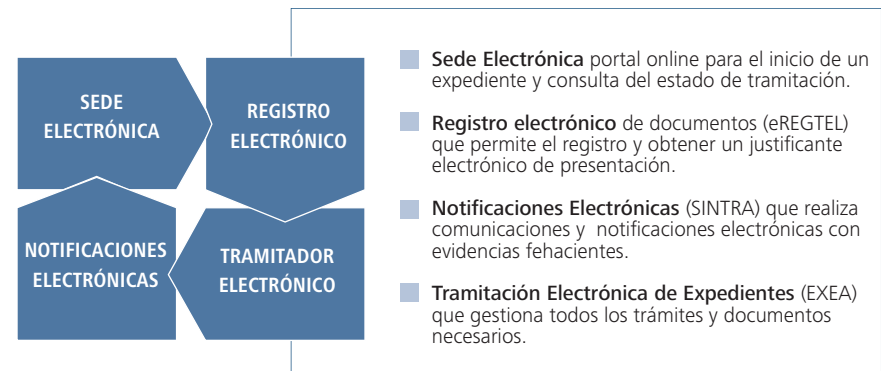


## EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE LA ABOGACÍA

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 del colegio y/o consejo, 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 pone a disposición del colegio y/o consejo 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.

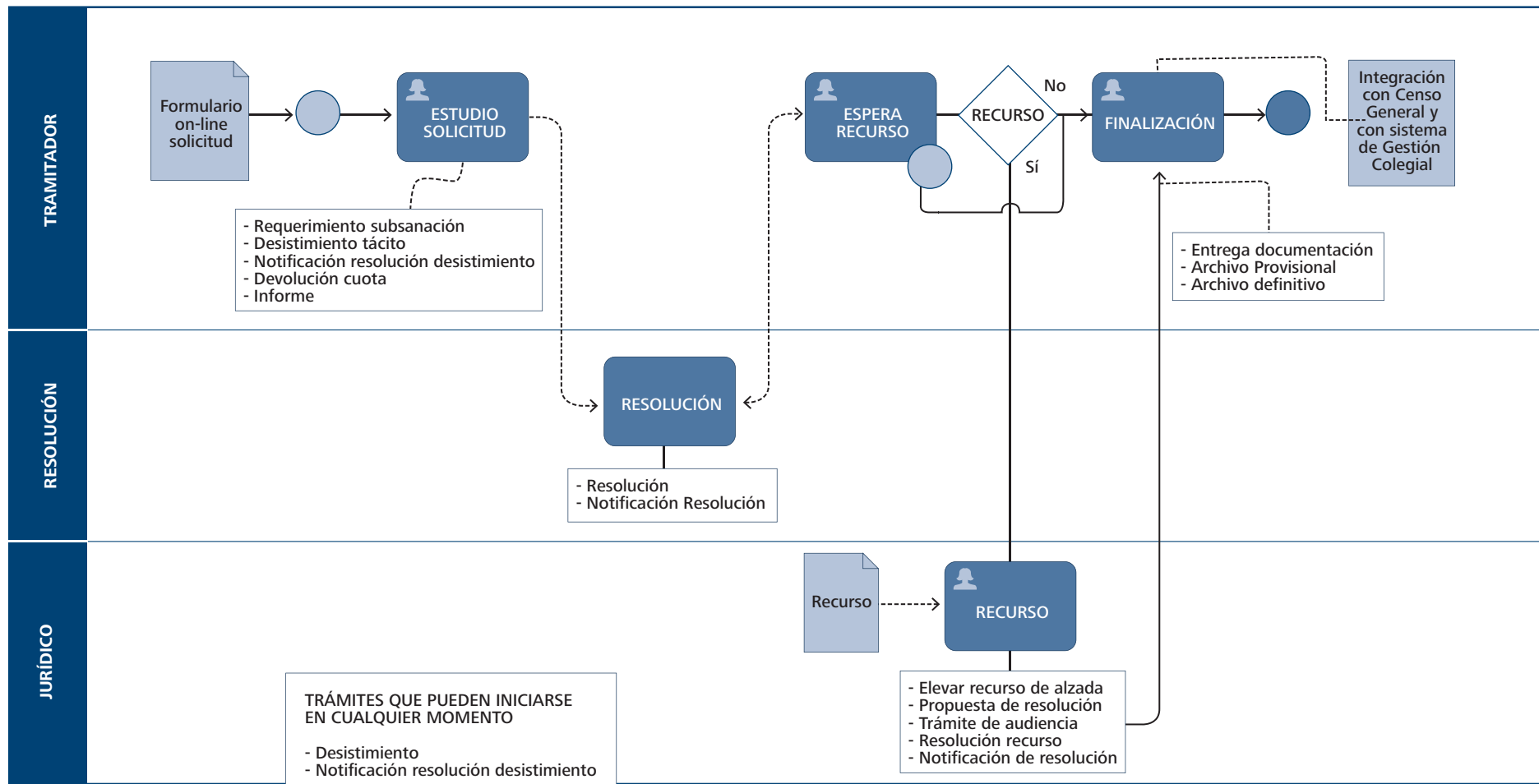




## IMPLANTACIÓN DEL EXPEDIENTE DE COLEGIACIÓN

Durante el 2022 se ha realizado la implantación al primero grupo de colegios de la solución completa del Expediente Electrónico de la Abogacía. Estos colegios ya contaban con el módulo de registro en funcionamiento (REGTEL) por lo que se ha

tenido que implantar los otros tres módulos: Sede electrónica, tramitador y notificaciones electrónicas (SINTRA).



## IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL EXPEDIENTE GENÉRICO

De forma rápida y sencilla el colegio puede contar con un Expediente Electrónico funcionando y dar cumplimiento a la Ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015 de Procedimiento Administrativo Común (LPAC).

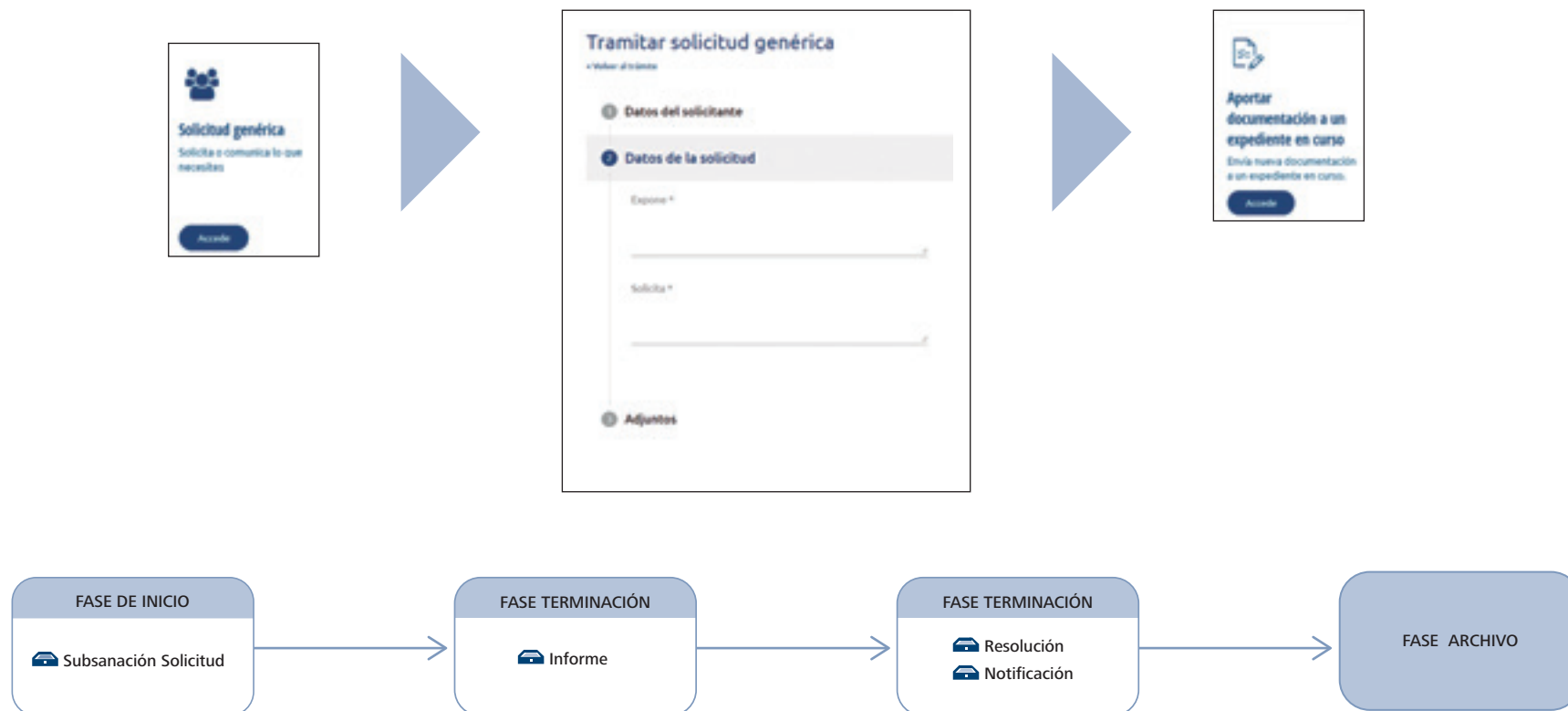
Desde el Consejo General de la Abogacía se dispone ya de un circuito completo predefinido para un expediente genérico que permite implantar y poner en marcha este tipo de expedientes con una configuración mínima.

El 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.







La Implantación del Expediente Genérico para el Colegio incluye los siguientes 4 módulos interrelacionados que serán adaptados a las necesidades del Colegio dentro de las posibilidades que ofrece cada uno:

- Sede Electrónica (incluye funcionalidades de BackOffice).
- Registro Electrónico en su modalidad eRegtel (Registro de documentos originales electrónicos).
- Tramitador de expedientes (EXEA) (Gestor de expedientes del tipo BPM).
- Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINTRA) (incluye funcionalidades de BackOffice).

Desde ITCGAE se realizará la parametrización necesaria, se realizarán al menos las siguientes tareas:

- 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 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.

## PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SERVICIO

Ofrecido como SaaS (Software como Servicio), sobre la Infraestructura Tecnológica de la Abogacía en la plataforma en modelo de nube Azure de Microsoft que cumple con las normas ISO 27018 e ISO 27001. Se garantiza:

- Disponibilidad 24x7. Monitorización de disponibilidad de servicio.
- Mantenimiento de sistemas. Actualizaciones. Copias de backup periódicas.
- Securitizado con protección frente a ataques DDoS.
- Cumplimiento legislativo de protección de datos (RGPD y LOPDGDD).

## VENTAJAS

### Para el Colegio y Consejo

- Cumplimiento legislativo: LPAC y protección de datos.
- Tramitación sostenible cumpliendo el objetivo de reducción del papel.
- Incremento de la seguridad de la información al tenerla digitalizada y disponible. Se evitan pérdidas o destrucción.
- Posibilidad de disponer de informes, datos en tiempo real e históricos centralizados y fiables.
- Garantías y eficiencia en la tramitación al estar los procesos definidos y automatizados. Se evitan duplicidad de tareas y reduce errores.
- Imagen de modernidad y transparencia institucional.
- Reducción de costes de tramitación frente a la tramitación presencial.
- El Colegio/Consejo toma el control de cómo se está ofreciendo el servicio con datos objetivos y fiables y puede velar por su buen funcionamiento.

### Para el Ciudadano y Abogado

- Comodidad al no tener que realizar desplazamientos ni esperas para realizar un trámite.
- Mayor transparencia y posibilidad de seguimiento del estado de tramitación.
- Se benefician de la rapidez y las garantías en la tramitación.

## FORMACIÓN ABOGACÍA

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 (herramienta de gestión del aprendizaje o de Learning Content Management, con licencia de distribución libre). Actualmente, cuenta con 32.600 usuarios inscritos, de los cuales 15.609 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.

Actualmente, cuenta con más de 32.600 usuarios inscritos sumándose, en este año 2022, más de 6.400 nuevos usuarios.

Este año se han realizado:

- 32 conferencias de los lunes realizadas en las que participan una media de 1.000 asistentes por sesión. Este año se ha superado en más de 6.000 las inscripciones a esta convocatoria semanal de la Abogacía llegando a los 32.600 inscritos.
- 19 formaciones de diversas temáticas.

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.

## MOVILIDAD “APPS”

Durante 2022 se ha probado con un grupo piloto de abogados de 7 colegios, una nueva versión de la “app” MiAbogacía cuyo cometido es reemplazar la anterior “app” de Abogacía Móvil.

Entre otras cosas, la principal novedad es que tiene incorporado el sistema de login único, Acceso único de la Abogacía, prescindiendo del proceso actual de delegación de dispositivo móvil. En esta nueva “app” se han incorporado de forma integrada los servicios de BuroSMS y la justificación de asistencias de guardia (Volante Exprés Móvil).

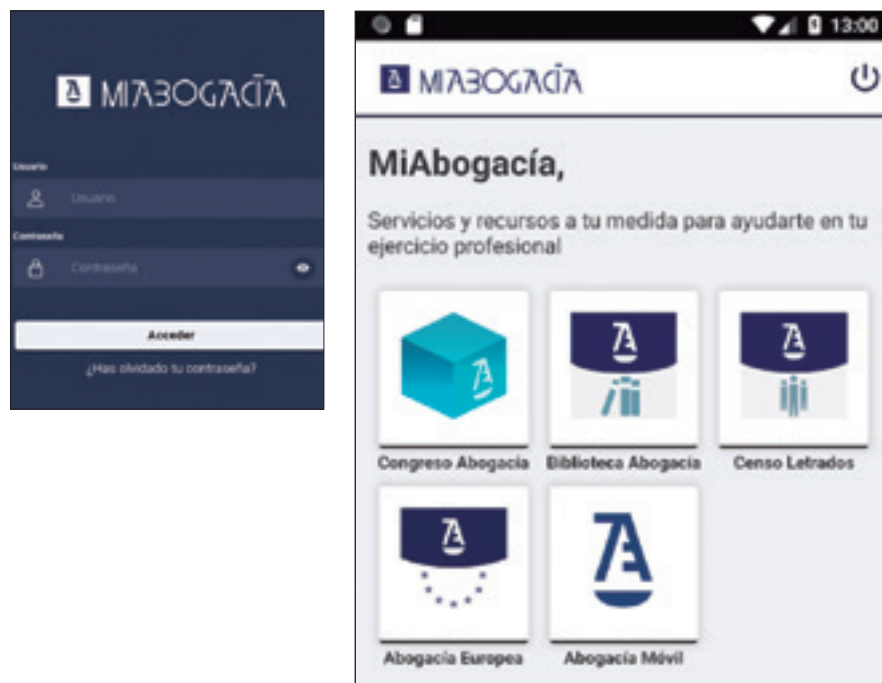
Tras la finalización del piloto con resultados satisfactorios, se ha planificado que el lanzamiento oficial de esta aplicación móvil sea el 1 de enero de 2023. A continuación, se enumeran las principales novedades:

- Integración BuroSMS
- Soporte multi colegiación
- 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 dispositivo móvil.
- Soporte Multicolegiación
- Proporciona soporte multi colegiación a todos los módulos internos de la aplicación.
- Permite sin salirse de la aplicación, acceder a los servicios con un perfil colegial determinado.
- Actualmente esta funcionalidad no se encuentra disponible en ninguna de las aplicaciones móviles.
- 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.

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



### CONGRESO DE LA ABOGACÍA

Para que aproveches al máximo tu participación en el XII Congreso Nacional de la Abogacía hemos creado una aplicación con funcionalidades de gran utilidad para el congresista.

### BIBLIOTECA DIGITAL ABOGACÍA

Accede 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 que, quizá, te resultaban menos visibles.

### CENSO DE LETRADOS

Consulta 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.

Los datos de uso para 2022 de los diferentes servicios móviles son:

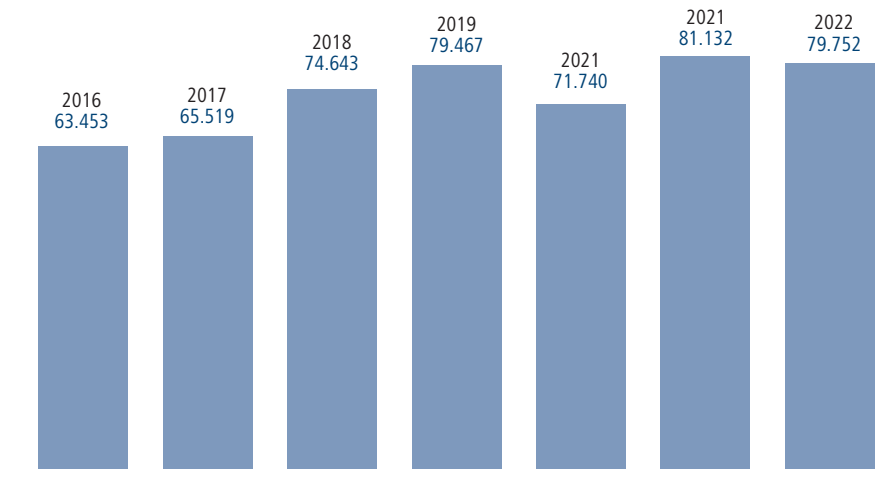
		<b>Usuarios Activos 2022</b>
<b>Censo de Letrados</b>	iOS	932
	Android	2.640
		<b>3.572</b>
<b>Abogacía Móvil</b>	iOS	778
	Android	1.570
		<b>2.348</b>
<b>Abogacía Europea</b>	iOS	112
	Android	148
		<b>260</b>
<b>Calculadora de Plazos Procesales</b>	iOS	292
	Android	328
		620
<b>Mi Abogacía</b>	iOS	1.100
	Android	1.690
		<b>2.790</b>

## VOLANTE EXPRÉS MÓVIL

En relación con la herramienta Volante Express móvil en 2022 son 14 los Colegios que la tienen en funcionamiento para la Justificación de Asistencias de Guardia y con un resultado de cerca de 14.000 asistencias registradas a través la misma.

## PASES A PRISIÓN

### PASES A PRISIÓN ANUALES



### VENTAJAS DEL SERVICIO:

- Accede a cualquier centro penitenciario o de internamiento de España con una autorización impresa y firmada electrónicamente, al tiempo que informas a tu Colegio de residencia y al de destino y te identificas como abogado.
- Agiliza los trámites y tiempos de respuesta: Simplifica la burocracia y reduce tiempos de espera habituales.
- Ahorra costes: Evita gran parte de los desplazamientos habituales y la realización de trámites en soporte papel.



- No es necesario ajustarse a horarios. 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, evitando intrusismos que perjudican nuestra profesión.
- 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 del mismo.

Se está en proceso de desarrollo para realizar la integración con el nuevo sistema de videoconferencia en prisiones. Este servicio ya se viene prestando con excelentes resultados desde el Colegio de la Abogacía de Barcelona. Este proyecto tiene el objetivo de ser compatible con las actuales instalaciones de la CCAA de Cataluña, con la intención de ampliarlo al resto de Colegios de la Abogacía de otras CCAA y a todas las prisiones del Estado.

En cuanto a las cifras de uso, durante el año 2022 se han emitido 79.752 pases a prisión, una cifra que se encuentra en línea a la registrada el año anterior.

## PREVENCIÓN BLANQUEO DE CAPITALS

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 2022 se ha seguido en la tendencia de crecimiento anual habiéndose gestionado través de este servicio un 45 % más de peticiones que el año anterior llegando hasta las 1.200 consultas.

## INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS DE DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA (INSIDE)

INSIDE es el sistema para la gestión de documentos y expedientes electrónicos que cumple con los requisitos para que ambos puedan almacenarse y/o obtenerse según el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), esquema que establece las normas para el intercambio y almacenamiento de documentos y expedientes electrónicos. Supone la gestión documental íntegramente electrónica de los documentos de la gestión del expediente, como paso previo al archivado definitivo de la documentación en un formato interoperable y duradero. Este sistema es dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

INSIDE integra servicios de interconexión con la Administración de Justicia y en general, con otras administraciones. Como complemento a INSIDE se añaden funcionalidades relacionadas con la gestión de documentos electrónicos con CSV, como la generación, consulta o el almacenamiento de documentos, teniendo en cuenta los aspectos de interoperabilidad de las Administraciones Públicas.

Los colegios de la abogacía, en su vertiente de funciones de corporación de derecho público, se encuentran obligados a tramitar sus expedientes de deontología según la norma ENI porque en su último recurso se tendrán que dar traslado a la jurisdicción de contencioso-administrativo.

Para poder utilizar el sistema de INSIDE se requiere la obtención de los indicadores de DIR3. DIR3 es el directorio común que proporciona un inventario unificado y común a toda la Administración de las unidades orgánicas / organismos públicos, sus oficinas asociadas y unidades de gestión económica - presupuestaria, facilitando el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información. Este servicio también es dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, que es el organismo responsable de su funcionamiento y mantenimiento.

El cuadro de los identificadores DIR3 que se han gestionado para cada colegio y consejo son los siguientes:

### Código DIR3-Colegio

I00003091 v1 - Colegio Abogados de Leon
I00003078 v1 - Colegio Abogados de Valladolid
I00003082 v1 - Colegio de Abogados de Estella-Lizarra
I00003050 v1 - Colegio de Abogados de Teruel
I00003088 v1 - Col·Legi de L'Advocacia de Lleida
I00003083 v1 - Il·Lustre Col·Legi D'Advocats de Granollers Vallès Oriental
I00003101 v1 - Il·Lustre Col·Legi D'Advocats de Manresa
I00003067 v1 - Il·Lustre Col·Legi D'Advocats de Terrassa
I00003057 v1 - Il·ltre. Colegio de Abogados de Palencia
I00003079 v1 - Il·ltre. Colegio de Abogados de Zamora
I00003055 v1 - Il·ltre. Colegio de la Abogacía Alavesa
I00003102 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Albacete
I00003053 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Antequera
I00003051 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Baleares
I00003045 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Burgos
I00003059 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Cádiz
I00003066 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Cádiz
I00003081 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Cantabria
I00003047 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Cartagena
I00003089 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Castellon
I00003060 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Ciudad Real
I00003086 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Córdoba




---

**Código DIR3-Colegio**


---

I00003090 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Elche
I00003049 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Ferrol
I00003065 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Granada
I00003075 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Guadalajara
I00003099 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Huesca
I00003070 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Jaen
I00003054 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de La Rioja
I00003065 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Granada
I00003075 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Guadalajara
I00003099 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Huesca
I00003070 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Jaen
I00003054 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de La Rioja
I00003061 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas
I00003098 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Lucena
I00003062 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Málaga
I00003063 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Murcia
I00003092 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Orihuela
I00003052 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de la Palma
I00003046 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife
I00003056 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Santiago de Compostela
I00003095 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Segovia
I00003094 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Sevilla

---

**Código DIR3-Colegio**


---

I00003096 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Sueca
I00003073 v1 - Ilustre Colegio de Abogados de Toledo
I00003085 v1 - Ilustre Colegio de la Abogacía de Cuenca
I00003048 v1 - Ilustre Colegio de la Abogacía de Gijon
I00003076 v1 - Ilustre Colegio de la Abogacía de Lanzarote
I00003084 v1 - Ilustre Colegio Provincial de Abogados de A Coruña
I00003058 v1 - Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Almería
I00003074 v1 - Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Badajoz
I00003087 v1 - Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Cáceres
I00003071 v1 - Ilustre Colegio Provincial de Abogados de León
I00003072 v1 - Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Lugo
I00003069 v1 - Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Pontevedra
I00003077 v1 - Ilustre Colegio Provincial de la Abogacía de Alicante
I00003097 v1 - Ilustre Col.Legi de L'Advocacia de Barcelona
I00003068 v1 - Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza

---

**Código DIR3-Consejos**


---

I00003093 v1 - Consejo General de la Abogacía Española
I00003080 v1 - Consejo Andaluz de Colegios de Abogados
I00003064 v1 - Consejo de Colegios de Abogados de la Comunidad de Madrid
I00003100 v1 - Consell Dels Il·Lustres Col·Legis D'Advocats de Catalunya

Para facilitar el trabajo del traslado de los expedientes de deontología a esta plataforma de comunicación se ha preparado un esquema de documentación con los siguientes apartados:

1. Denuncia/queja. \*1
2. Acuerdo de archivo / Acuerdo de inicio de periodo de información previa. / Acuerdo de inicio de procedimiento simplificado. / Acuerdo de incoación de expediente disciplinario. \*2
3. Comunicación del punto 2 a denunciante (si lo hay) y denunciado/expedientado.
4. Posibles recursos contra el acuerdo del punto 2 si es de archivo directo.
5. Si lo iniciado es un periodo de información previa:
6. Si lo iniciado es un expediente simplificado:
7. Si lo iniciado es un expediente disciplinario:

#### Notas:

\*1: Puede no existir, si el Colegio decide actuar de oficio.

Normalmente es presentada directamente por el denunciante, pero puede provenir de cualquier otro órgano que la haya recibido y considere que el competente para su resolución es el Colegio al que se la envía.

En aras a la brevedad, en este apartado doy por incluida cualquier solicitud de subsanación o escritos adicionales que, antes del inicio del procedimiento, se puedan generar.

\*2: Cualquiera de estos acuerdos es posible de forma directa tras la fase 1.

A cualquiera de los acuerdos de inicio de la IP o incoación de expedientes deberá acompañarse, si existe, copia de la denuncia/queja y documentos acompañados a ésta y, de haberlos, los documentos en general que sustentan la queja/imputación. Se realizó una presentación a los colegios en la Jornadas Tecnológicas de la Abogacía 2022 en la que se dio traslado a los colegios de toda la información. Durante los próximos meses se tiene previsto realizar formaciones más específicas para ayudar a los colegios en el uso de esta plataforma.

## RECLAMACIÓN DE 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.

Tras estos años en funcionamiento, se cuenta con 6.961 abogados dados de alta procedentes de todos los Colegios de la Abogacía.







Se ha alcanzado la cifra de 63.987 expedientes gestionados, de los cuales 10.791 corresponden a reclamaciones iniciadas en 2022.

De estas reclamaciones de clientes, de las cuales 99.6% son con lesionado y 0.4% con fallecidos, se han solicitado 3.570 certificados de la solicitud.

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. Todo ello, en un entorno seguro de comunicaciones con las aseguradoras a la hora de presentar las reclamaciones correspondientes a sus clientes.

Son 28 las entidades aseguradoras incorporadas al servicio, de las cuales Mapfre España ha recibido 12.528 reclamaciones; Allianz 9.533 y Axa Seguros 5.834, siendo las tres aseguradoras con más reclamaciones seguidas de Mutua Madrileña y Generali que cuentan a su vez, con 5.049 y 4.504 reclamaciones respectivamente.

El coste del servicio para el abogado es de 1,03 euros por expediente que se inicie y 3,10 euros por certificado para aportar en juicio, cantidades que incluyen el IVA vigente. Además, los abogados que actúen dentro del turno de oficio están exentos de abonar los gastos de reclamación o certificado.

## REDABOGACIA BACKUP

RedAbogacía Backup es un servicio especializado en la realización de copias de seguridad. Se ofrece tanto para el colegio como para los colegiados. Está 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. Con el uso de este servicio, además, estaremos cumpliendo con la legislación vigente en protección de datos. Cada año se incrementan los riesgos asociados a la ciberseguridad, como, por ejemplo, la sustracción y encriptación de los datos a través de los programas denominados "ransomware".

El número de usuarios que realizan copias de seguridad de los datos de sus servidores de ficheros con este servicio se ha mantenido constante en un centenar entre colegios y colegiados. Gracias a RedAbogacía Backup, 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.

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.

## VENTAJAS

- **Comodidad:** Se prescinde de hacer copias de seguridad en otros formatos más lentos, el servicio se ocupará de realizarlas a la hora programada de forma desatendida.
- **Seguridad:** Los datos estarán a salvo en instalaciones de seguridad, libres

de accidentes o sabotajes, confidenciales y disponibles las 24 horas del día. Además, se realiza copia en otra ubicación geográfica para aumentar la protección.

- **Confidencialidad:** La custodia de datos en RedAbogacía Backup garantiza al 100% la confidencialidad de los documentos y datos custodiados, ya que antes de enviarlos al centro de datos, la información se cifra mediante una clave privada, utilizando el más potente algoritmo de encriptación disponible. De esta forma, nadie excepto su propietario podrá tener acceso a los datos custodiados.
- **Política de capacidad de almacenamiento flexible:** cuando el volumen de los datos a realizar la copia de seguridad supera el bloque de espacio contratado, la copia nunca se interrumpe, sino que se realiza. Este es un compromiso con la calidad del servicio que ofrece RedAbogacía, al tener como principal objetivo la seguridad de los datos de los colegios y colegiados.
- **Soporte online y telefónico:** De cara a resolver dudas de configuración y ayuda a la puesta en marcha del servicio, está disponible un soporte técnico altamente cualificado que guiará al usuario por la configuración. También orienta y resuelve cuestiones sobre políticas de gestión de backups.

RedAbogacía Backup pone a disposición del colegio una aplicación web que monitoriza el funcionamiento de las copias de seguridad y permite recuperar información, previa identificación y establecimiento de la clave de descifrado, que sólo posee el usuario.

Las copias se realizan de forma incremental y diferencial, utilizando la tecnología FastBit. Esta tecnología permite transferir sólo los cambios a nivel de byte, sin necesidad de transferir bloques. Esta tecnología contribuye a aumentar la seguridad y a optimizar los tiempos de transmisión de cada copia.

## REGISTRO DE REPRESENTANTES DE EXTRANJERÍA

Este servicio, que se activó en mayo de 2020, 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.

Los abogados acceden a la plataforma de Mercurio del Ministerio a través del siguiente enlace: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/mercurio>

Actualmente, **todos** los Colegios de la Abogacía 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 durante el año 2022 los Colegios de Madrid y Barcelona nos envían las adhesiones por el webservice de carga de censo, el resto de los colegios nos las siguen enviando por ficheros de Excel.

Actualmente, se encuentran inscritos **20.402** colegiados, lo que supone una subida de más de 3.000 colegiados respecto al año anterior, siendo los Colegios de Madrid y Barcelona los que más colegiados inscritos tienen, seguidos por el Colegio de Málaga.

## REGISTRO IMPAGADOS JUDICIALES - RIJ

El Registro de Impagados Judiciales (RIJ) de la Abogacía española cerró el año 2022 marcando un nuevo hito jurídico en la reclamación y notificaciones de deudas. La incorporación de una nueva funcionalidad para hacer el requerimiento de pago previo y notificación de la inclusión en el fichero de morosos de la Abogacía española a través del juzgado, sin coste y con plena garantía jurídica, supuso una novedad jurídica sin precedentes.

El nuevo servicio quedó avalado por la última jurisprudencia del Tribunal Supremo, del año 2022, al garantizar el derecho al honor del deudor y evitar el riesgo de sanciones para el acreedor.

### LA ABOGACÍA ESPAÑOLA IMPLEMENTA UNA FUNCIONALIDAD PIONERA EN SU FICHERO DE MOROSOS PARA CONVERTIRLO EN EL MÁS GARANTISTA EN LAS NOTIFICACIONES AL DEUDOR

La presentación oficial de este innovador servicio en el 17º Congreso de la Abogacía de Málaga, celebrado el 27 y 28 de octubre, posicionó al RIJ como uno de los Sistemas de Información Crediticia más garantista del país por cumplir estrictamente con la normativa vigente y dar una respuesta eficaz y segura en la forma de comunicación al deudor exigida por el Tribunal Supremo antes de ser incluido el deudor en un fichero de morosidad, poniendo así fin a los riesgos de sanción e indemnizaciones por vulnerar el derecho al honor del afectado.

**Gracias a este servicio pionero**, desarrollado por la Abogacía española, con sus socios INFORMA (filial del grupo CESCE) y la multinacional NTT DATA, **los abogados españoles pueden, desde su lanzamiento, dar cumplimiento, a través del RIJ, de manera gratuita, a las tres obligaciones legales exigidas** por el régimen legal establecido **por la LOPD 3/2018 y clarificado por el Tribunal Supremo** en diciembre de 2022 respecto a los ficheros de morosos: Requerir de pago al deudor de forma recepticia, advertirle de la inclusión en el fichero RIJ y

notificarle la inclusión de sus datos concediéndole el plazo legal para el ejercicio de derechos ARSOL.

La nueva forma de publicación de las deudas en su Sistema de Información Crediticia permite a los letrados hacer el requerimiento de pago previo y la notificación de inclusión a través del juzgado en el mismo procedimiento judicial, bien en la demanda o en un escrito de trámite posterior, con un ahorro de tiempo y dinero, y máxima garantía jurídica.

De esta manera, los letrados de empresas y particulares pueden reclamar, sin coste, cualquier deuda que se vaya a judicializar, así como las judicializadas (cuya existencia o cuantía no estén siendo discutidas por el deudor en el procedimiento judicial) y las reconocidas en resolución judicial firme.

Sólo en el primer mes de puesta en marcha, 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.

Como conclusión, este 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, 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 2022

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 la guerra de Ucrania y la escalada de precios, con una inflación que llegó a situarse al cierre del ejercicio por encima del 8,4%, el Registro de Impagos Judiciales siguió en 2022 sellando alianzas estratégicas para prevenir la morosidad y acelerar el recobro en sectores espacialmente afectados por los impagos.



Entre estos acuerdos, el RIJ y Lefebvre, proveedor de contenido jurídico líder en innovación en España, rubricaron un acuerdo para acelerar la digitalización en el sector jurídico y optimizar el trabajo en los bufetes.

Igualmente se firmó un acuerdo con la multinacional FINAER para garantizar el alquiler y prevenir la morosidad en su sector. FINAER consiguió gracias al RIJ reforzar sus servicios, ofreciendo la posibilidad de reclamar y publicar deudas en su registro de morosos, así como consultar su información única y exclusiva para obtener las máximas garantías y seguridad en la contratación ampliando su capacidad de verificación.

El RIJ y el Grupo Intercobros desarrollaron una línea de colaboración para optimizar la gestión en el cobro de deudas y prevenir la morosidad que afecta a autónomos, pymes y empresas. Intercobros, a través de sus abogados especializados en la gestión del cobro de deudas, puso a disposición de sus clientes el fichero de morosos de la Abogacía española.

## ASISTENCIA A EVENTOS

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 **SPAIN LEGAL EXPO**, primer punto de encuentro entre empresas y proveedores de servicios jurídicos al que acudieron emprendedores, trabajadores autónomos, altos directivos de pymes y micropymes, así como directivos de grandes empresas. Una feria única para el sector y un escaparate de vanguardia, Networking en estado puro y durante 48 horas, se trabajó para dar la visibilidad a la marca y sellar alianzas para el desarrollo de negocio.

El **17º Congreso de la Abogacía de Málaga** fue el escenario para la puesta de largo nuevo servicio de la plataforma RIJ, desarrollado con éxito por DAJ tras meses de intenso trabajo jurídico para garantizar su seguridad.

En noviembre 2022, el RIJ se sumó al **I Encuentro Nacional de Estudios y Diá-**



**logos Jurídicos** celebrado en Madrid al que asistieron abogados, así como magistrados y expertos de toda España. En un completísimo programa se analizaron las últimas novedades jurisprudenciales y las cuestiones más candentes en materia jurídica, así como cuestiones de relevancia para el ejercicio de la Abogacía. En este foro se pudo compartir con los asistentes la presumible evolución jurisprudencial del Tribunal Supremo en materia de ficheros de morosos, finalmente consolidada por las recientes Sentencias de 20 y 21 de diciembre de 2022.

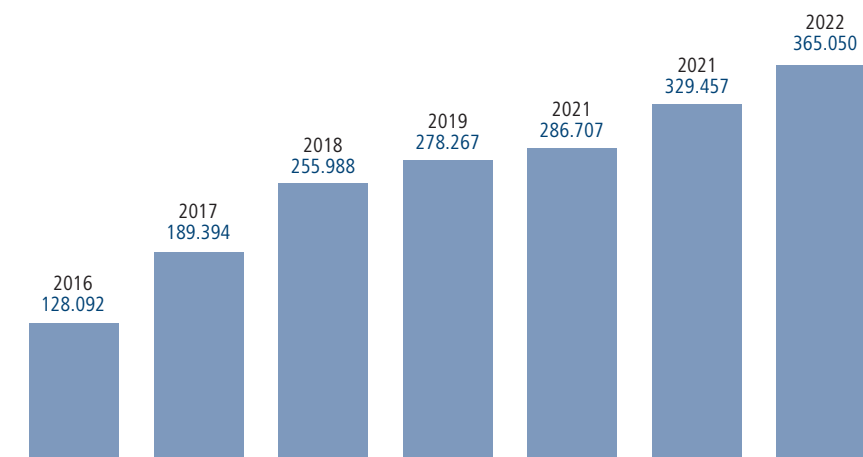
## ACCIONES FORMATIVAS

La Abogacía Española durante el año 2022 siguió dando prioridad a las sesiones formativas online en los Ilustres Colegios de la Abogacía, despachos de abogados, además de webinar gratuitos semanalmente a través de Internet, en las 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.

## REGISTRO TELEMÁTICO (REGTEL)

El servicio de Registro Telemático cada vez más es utilizado por un número mayor de Colegios de la Abogacía, incluyendo consejos autonómicos y el Consejo General. Durante el año 2022, se ha implantado en el Colegio de Abogados de Sueca y el Colegio de Abogados de Madrid llegando ya al 60% de los colegios de España.

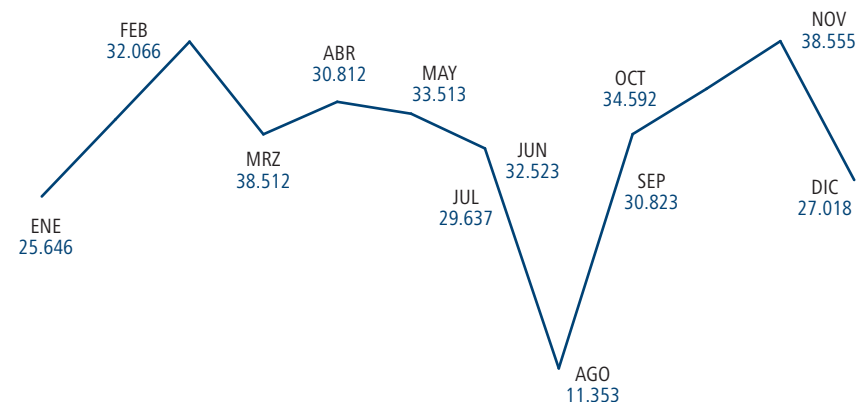
### DOCUMENTOS ANUALES REGISTRADOS EN REGTEL



Según indica la gráfica se han registrado 365.050 documentos durante el año 2022. Lo que supone un incremento de más de 35.500 registros con respecto al año anterior.

En la gráfica de evolución del número de registros mensuales, se visualiza la re-

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE DOCUMENTOS REGISTRADOS



ducción de registros en el mes de agosto, donde se ve reducida la actividad de los colegios por corresponder al mes de vacaciones judiciales.

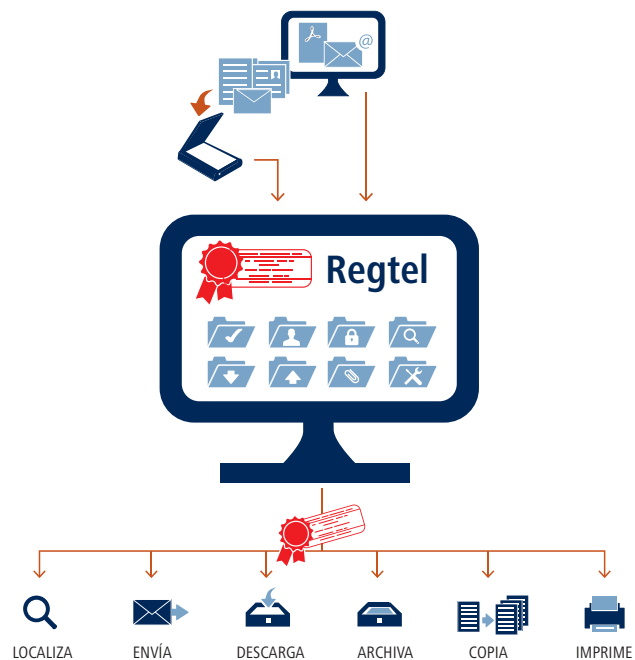
El servicio ha sido elogiado por los colegios por sus características de funcionar de forma deslocalizada sin depender de un punto fijo de acceso como puede suceder en otros tipos de registro.

### SISTEMA DE REGISTRO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Para dotar de seguridad jurídica y carácter fehaciente a la entrada y salida de documentos electrónicos, es necesario contar con un Registro Electrónico que deje constancia de la documentación presentada y enviada. El sistema proporciona al interesado que presente una entrada de documentación a través de la sede, un justificante electrónico de la presentación.

## FUNCIONALIDADES

- **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:
  - › **Registrar entradas** de un expediente electrónico a través de la Sede Electrónica.



- › **Registrar asientos de salida** de las comunicaciones y notificaciones desde un expediente en curso en EXEA a través de SINTRA.
- › Permite realizar un **registro de entrada manual** por los operadores del Colegio asociándolo directamente a un expediente abierto en el sistema.
- Se genera un **justificante electrónico de registro** descargable por el interesado.
  - › Documento electrónico con el número de registro, detalle de contenido y fecha que permite tener constancia de la presentación de escritos.
  - › Firmado electrónicamente garantiza la integridad y el no repudio
  - › Cuenta con código seguro de verificación que permite la comprobación de la integridad del documento en el caso de disponer solo de una copia impresa







## ASISTENCIA A EVENTOS

La legaltech de la Abogacía española estuvo presente en los más importantes eventos jurídicos, entre los que destacó su participación en la SPAIN LEGAL EXPO, primer punto de encuentro entre empresas y proveedores de servicios jurídicos al que acudieron emprendedores, trabajadores autónomos, altos directivos de pymes y micropymes así como directivos de grandes empresas. En el evento intervino la directora del Departamento Jurídico de SPC, Reyes Rodríguez Zarza presentando ante el auditorio la herramienta pagoscertificados.com así como participando en la zona Speaker Corner y en la Pitch Competition organizada por AticcoLab de cuyos premios fue finalista pagoscertificados.com.

En julio de 2022 tuvo presencia en la Alhambra Venture, el mayor encuentro de emprendimiento del Sur de Europa, que reunió a los 26 startups finalistas para presentar sus herramientas y mantener contactos de trabajo con los más de 200 inversores convocados.



El 17ª Congreso de la Abogacía de Málaga, celebrado en Marbella los días 27 y 28 de octubre de 2022, fue otra de las citas de gran interés en la que SPC tuvo la oportunidad de explicar a los abogados que se acercaron a su stand las nuevas funcionalidades de la plataforma pagoscertificados.com desarrolladas durante el ejercicio 2022.

El año terminó con la presencia en el I Encuentro Nacional de Estudios y Diálogos Jurídicos celebrado en Madrid con presencia de abogados, así como magistrados y expertos de toda España. En este foro, la presencia de Pagoscertificados.com despertó un gran interés tras de compartir con los asistentes las nuevas funcionalidades de la plataforma pagoscertificados.com desarrolladas durante el ejercicio 2022.

## ACCIONES FORMATIVAS

La Abogacía Española en su apuesta por la incorporación de la tecnología a los despachos como un complemento muy necesario para facilitar su trabajo y adaptarse a las nuevas demandas de la sociedad digital continuó con las sesiones formativas para hacer el mejor uso de SPC, siendo consciente de que su implementación debe venir acompañada de la dotación de las competencias digitales a sus letrados. Estas charlas se mantuvieron en los Ilustres Colegios de la Abogacía, despachos, así como los webinar que semanalmente se imparten a través de Internet.



## SISTEMA INTEGRAL GESTIÓN ABOGACÍA (SIGA).

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
- CGAE e ITCGAE

Dentro de la renovación completa del Sistema SIGA, durante 2022 se ha trabajado en la finalización de todo el conjunto de módulos que dan soporte a la gestión de la Justicia Gratuita en los colegios, incluyendo su facturación. Con esta finalización, la nueva versión de SIGA está preparada para ponerse en producción en el 1er trimestre de 2023.

SIGA da soporte funcional a los procesos de generación y gestión de expediente de Justicia Gratuita. Contempla todo el flujo, desde la creación de un expediente de orientación jurídica hasta la resolución tomada por la comisión provincial competente, así como la asignación de un colegiado y los pagos al abogado. Además, contempla la gestión de asistencias en los turnos y la generación de los calendarios de guardia.

Se han dividido las funcionalidades de turno de oficio en estos cuatro módulos interrelacionados:

- Módulo Oficio
- Módulo EJG para la gestión de los Expedientes de Justicia Gratuita.
- Módulo Guardias
- Expedientes, PNJ
- Módulo Facturación SJCS

La renovación de SIGA que ha venido motivada por la obsolescencia tecnológica de algunos componentes debido al tiempo transcurrido desde su construcción original. También por este motivo es necesario normalizar el código de la aplicación para facilitar su mantenimiento y evolución futura consiguiendo reducir los costes y el riesgo de errores ante cualquier cambio. Junto a la actualización tecnológica, se persiguen también disponer de un sistema más robusto y con mayor capacidad para detectar y solucionar problemas en tiempo de ejecución.

Además de lo anterior, la renovación de SIGA ha permitido incluir nuevas funcionalidades y mejoras solicitadas por los Colegios usuarios. Entre otras se han incluido las siguientes novedades:

### Monederos

- Antiguos Anticipos, potenciados con sugerencias “históricas” de los colegios.
- Servirán para gestionar mejor los pagos por caja.

### Justiciables

- Mantenimiento de los datos de los ciudadanos con visibilidad completa de los asuntos donde aparecen.

### Ficheros de transferencias

- Mejor integración con facturas rectificativas y abonos.
- Se podrán seleccionar para emitir ficheros solo con ciertos registros.

### Carga masiva de colas de turnos y guardias

- Funcionalidad muy demandada que permitirá construir colas de guardia “a medida”.

### Informes más personalizables

- Las nuevas consultas permitirán obtener cualquier dato, ampliando las posibilidades de la funcionalidad actual.

### Integración con Expediente Electrónico (EXEA)

- Los Colegios que cuenten con esta plataforma tendrán ambos sistemas integrados
- El módulo de expedientes actual seguirá funcionando-

### Integración con Punto Neutro Judicial (PNJ):

- Envío de escritos a Órganos Judiciales en todo el ámbito nacional.

## GRUPO DE TRABAJO DE COLEGIOS SIGA

Dentro del proyecto, se ha continuado con el Grupo de Trabajo de 10 Colegios usuarios de SIGA organizando varias sesiones de trabajo y de seguimiento de proyecto. Este grupo de usuarios nos permite contar con una comunicación directa y continua con una muestra representativa de usuarios del sistema.

Durante este año, ha sido muy importante la participación de este grupo de trabajo en el Plan de Pruebas, una vez finalizadas las entregas durante los meses de noviembre y diciembre. Gracias a la colaboración directa de los usuarios que conocen de primera mano cómo debería funcionar la aplicación nos permite detectar rápidamente las incidencias, realizar los cambios necesarios y de esta forma poder garantizar que el sistema va a funcionar de la forma que se necesita por los colegios.

## 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 la Abogacía 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



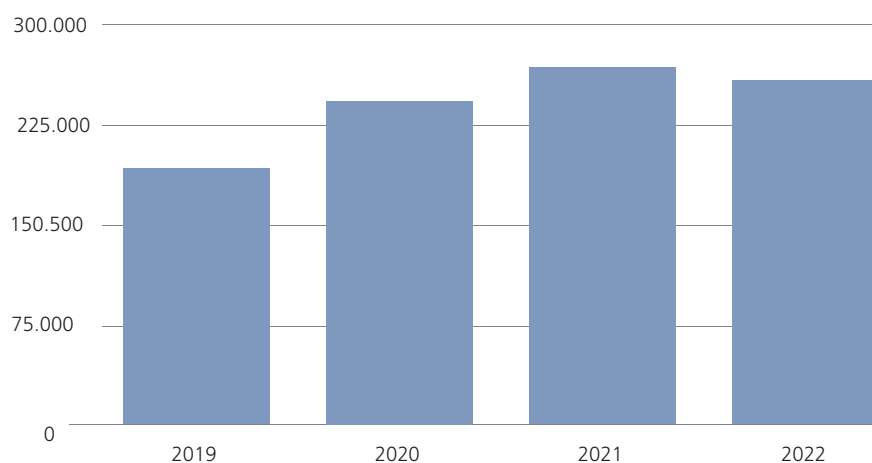


Se obliga a las corporaciones colegiales, y de forma concreta a los Colegios de la Abogacía, a los Consejos Autonómicos y a este Consejo General, a tener y mantener una página web que permita a los profesionales realizar los siguientes trámites, a través de un único punto, por vía electrónica y a distancia:

- 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 265.000 accesos se mantiene estable el volumen de acceso registrados en los últimos años.

#### ACCESOS VENTANILLA ÚNICA POR AÑO



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

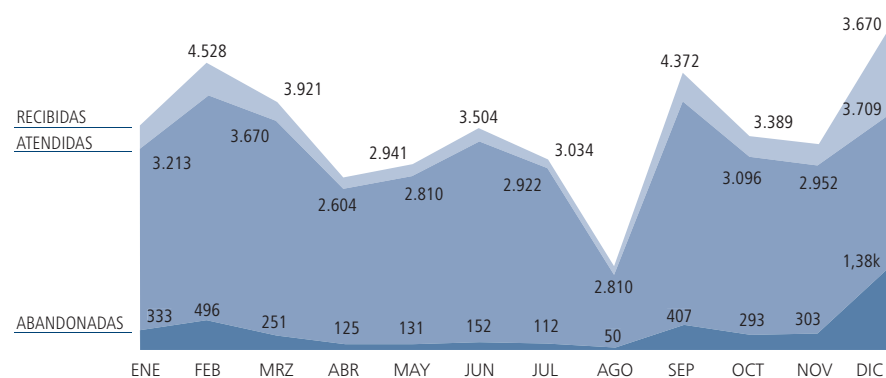
Información Trámites Institución	132.157
Censo Colegiados	71.557
Solicitar Trámite	19.770
Login Usuario	14.950
Registro Usuario	6.616
Acceso Zona Personal	5.852
Aviso Legal Trámite	4.661
Información Contacto Profesión	2.923
Censo Sociedades Profesionales	2.178
Información Tramites Profesión	1.701
Inicio Ventanilla Única	850
Consultar Memoria Anual	622
Otros	1.213
<b>Total</b>	<b>265.050</b>

## SOPORTE TÉCNICO A COLEGIADOS (CAU ABOGACÍA)

El CAU de la Abogacía está especialmente orientado a los abogados y abogadas, pero también atiende, aunque en menor medida, al personal administrativo y técnico de los colegios y otras personas interesadas en los servicios tecnológicos que proporciona el Consejo General de la Abogacía Española, como es el caso de las actividades formativas en línea a través de la plataforma de formación.

El año 2022 ha tenido un ligero aumento de volumen de llamadas con respecto al año anterior. El comienzo del año como su finalización, mes de diciembre, es donde más aumento de llamadas se ha tenido. En el mes de diciembre se realizó un primer intento de retirada completa del método básico de autenticación originando un aumento considerable de llamadas porque los usuarios del Correo Abogacía dejaron de poder acceder al correo electrónico desde sus programas cliente de correo. El volumen de usuarios que estaban aún usando el método básico en la identificación rondaba los 18.000. Esto puso de manifiesto que los usuarios necesitaban de más ayuda para realizar este cambio de configuración

### EVOLUTIVO DE LLAMADAS RECIBIDAS VS ATENDIDAS VS ABANDONADAS



que ha venido exigido por el proveedor para la mejora de la ciberseguridad de las cuentas del servicio del Correo.

Todos los meses se revisa el estado del servicio y se verifica si es necesaria una ampliación de recursos para atender la demanda del nº de llamadas por mes a las circunstancias de uso. Por ejemplo, es conocido que durante el mes de agosto disminuye sensiblemente el uso del servicio por lo que se liberan recursos para llevarlos a los meses que se ha tenido más carga de trabajo.

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

- Consultas sobre las jornadas y cursos de formación (inscripción, acceso, emisión certificados)
- Configuración Microsoft Edge en modo Internet Explorer para continuar trabajando con SIGA.
- Fallos funcionamiento Portal servicios de Abogacía (especialmente el funcionamiento de ventanas emergentes en SIGA; problemas con los roles de los colegiados)
- Fallos funcionales en páginas ajenas Abogacía, en las que se accede con carnet ACA (especialmente LexNET a raíz de su actualización; sedes electrónicas de Ministerios)
- Consultas accesos y configuración a sedes web de los Colegios
- Problema de configuración certificados en navegadores (sobre todo MAC, especialmente en versiones BigSur, Monterrey y Ventura)
- Fallos generales funcionamiento del lector ACA
- Fallos físicos Carnet ACA
- Incidencias Firma con certificados en Acrobat (especialmente en MAC)
- Peticiones/consultas referentes al correo: sobre todo consultas en relación con la baja de buzones de correo y fallos derivados por la finalización de uso del método básico de autenticación en buzones O365
- Petición instalación ACA

Durante todo el año se ha mantenido el horario ampliado que se inició en junio del año 2020. Se ha visto que de esta manera se puede proporcionar una mejor atención y calidad de servicio a los colegiados. El actual horario se enmarca en las franjas de Lun a Vie de 8:30h a 14:30h y 15:30h a 20h. El horario en atención en los sábados también se amplió para que comenzase a las 8:30h (antes de este cambio comenzaba a las 10h) hasta las 14:30h.

El año anterior se comenzó a medir desde el CAU la satisfacción recibida por el servicio prestado por lo que este año ya tenemos una visión completa de este dato mes a mes. 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 encuestas se mantiene bastante estable y se mantiene por debajo del 20% mes a mes. Se ha comenzado a trabajar en un nuevo proyecto para recabar la calidad percibida en la que uno de los objetivos es aumentar el número de respuestas a la encuesta de valoración.

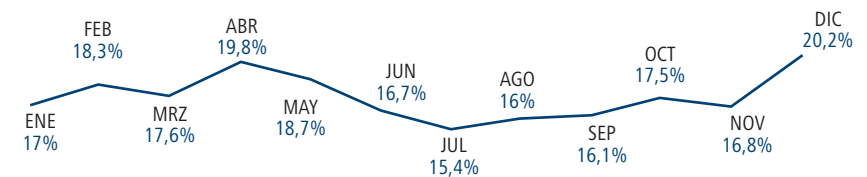
En la gráfica siguiente se ve que la valoración del servicio se encuentra bastante estable entorno al 3,9 sobre 5. El mes de diciembre se obtuvieron muy pocas respuestas y puede ser uno de los motivos del valor de ese mes que puede venir sesgado por el número de respuestas. El otro dato que está por debajo es el mes de diciembre en la que se tuvo una avalancha de llamadas por el cambio en el sistema de identificación del Correo Abogacía.

#### EVOLUCIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SOPORTE RECIBIDO



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). El soporte técnico especializado que se ofrece conjuntamente con los servicios tecnológicos de la Abogacía Española ha tenido una fuerte demanda durante el año. Se ha evidenciado como punto de referencia para la ayuda técnica de los usuarios. Con una buena valoración en cuanto a la calidad prestada.

#### EVOLUTIVO % LLAMADAS ATENDIDAS EN IVR

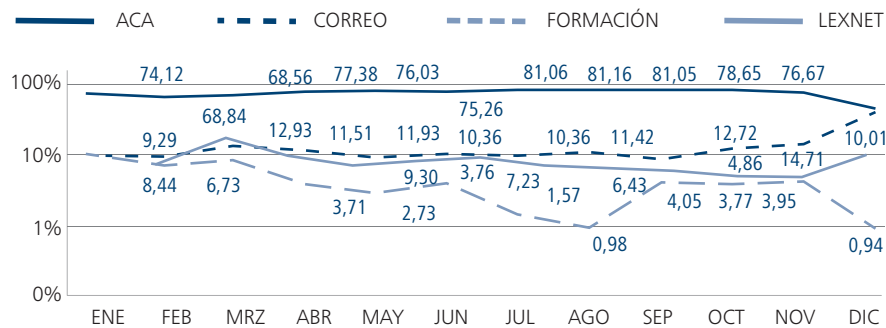


El sistema IVR (Interactive Voice Response) que se incorporó el año pasado, 2021, ha aumentado sensiblemente su utilización durante el 2022. Ayuda mucho a agilizar los posibles problemas que tienen los usuarios que requieren acceder a la plataforma de formación. De esta manera, se resuelve la problemática de un gran volumen de llamadas en un lapso de tiempo corto y con necesidades de respuesta rápida porque el comienzo de las formaciones viene prefijado. También ha dado de gran utilidad en algunos casos de problema generalizado en que se ha incorporado en la misma locución de la IVR la respuesta al problema por tranquilidad del usuario.

Actualmente, se cuenta con cuatro opciones. La opción 1 es para temas de ACA o su instalación. La opción de pulsar 2 es para cuestiones relacionada con el Correo Abogacía, cuestiones sobre bloqueo de envío de correo, consultas sobre el

servicio y resolver dudas sobre las comunicaciones en relación al mantenimiento de la cuenta. La opción 3 corresponde a temas de la plataforma de formación. Y las cuestiones sobre el funcionamiento de LexNET son atendidas desde la opción 4. 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

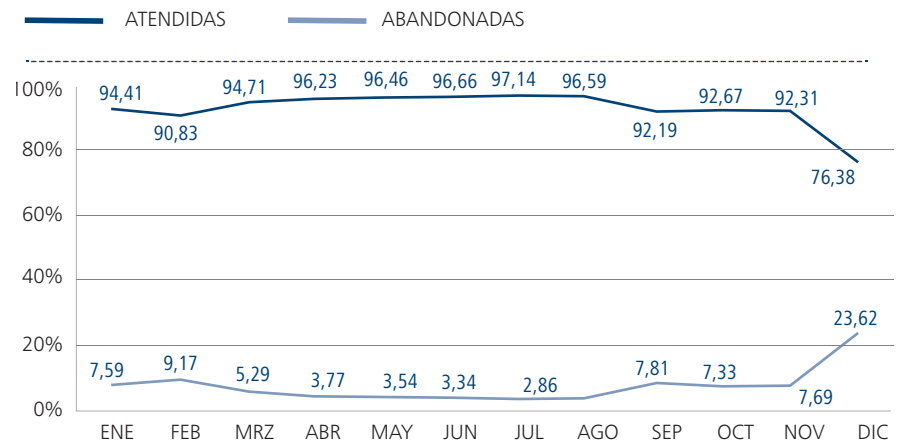


Este sistema ha proporcionado un importante resultado en cuanto al ahorro de las llamadas atendidas, una media del 17%, tanto en recursos del CAU como en liberar operadores para poder atender otras cuestiones que no se pueden automatizar.

El número de llamadas no atendidas se ha mantenido muy estable a lo largo de todos los meses a excepción del mes de diciembre por el motivo ya indicado de la activación del método de identificación en el Correo Abogacía. Este valor se encuentra relacionado con la capacidad contratada para cada mes. El cálculo se realiza haciendo uso de las estimaciones que se cuenta en el histórico de años

anteriores, y con la demanda real que se recibe. Pero, aunque el sistema del CAU es bastante elástico tiene un límite del 15% para absorber una sobredemanda por lo que los cambios de recursos se tienen que prever con un mes de antelación para que se hagan efectivos.

EVOLUTIVO % LLAMADAS ATENDIDAS VS ABANDONADAS



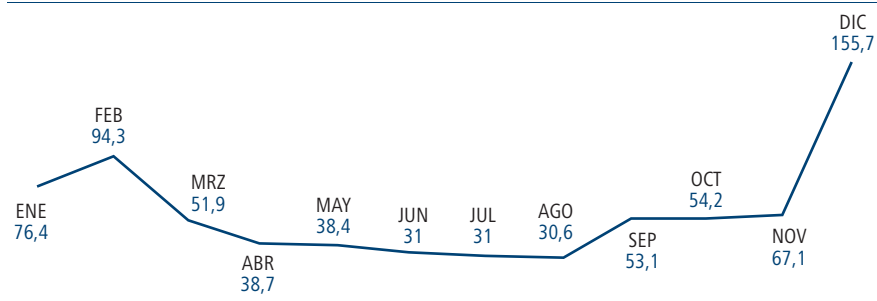
En la gráfica del evolutivo de llamadas recibidas vs atendidas vs abandonadas se evidencia la demanda sostenida que se ha producido este año 2022 a excepción del último mes del año. Durante la vuelta al trabajo en el mes de septiembre se tuvo un repunte de la actividad. Que está asociado en gran medida por la actividad en el sistema LexNET, olvidos de credenciales, renovaciones de certificados pendientes, etc. El volumen de consultas atendidas se ha enmarcado en entre el mínimo del mes de febrero con un 90,83% al mes de julio que se obtuvo el mejor <comportamiento con un 97,14%, se ha descontado el mes de diciembre por la



situación excepcional con el Correo Electrónico (aplicación de la modificación en el método de identificación con el servidor).

El tiempo medio de espera en ser atendido es inversamente proporcional al número de llamadas recibidas. En términos generales, este indicador se ha mantenido bastante estable durante el año. En cuanto al dimensionamiento que se tiene es para aceptar 3.000 llamadas mensuales. Cuando se produce un aumento en las llamadas que superen el 15%, el tiempo de espera comienza a verse afectado. Llegando incluso a casi los tres minutos en el mes de diciembre por el motivo del Correo Abogacía ya mencionado. Otro factor del aumento del tiempo de respuesta se debe a la tipología de la llamada. Hay tipos de llamada que llevan más tiempo, como puede ser el caso de una instalación de ACA. Si se recibe un gran número de peticiones sobre la instalación del kit ACA, esto hace que se bloqueen los recursos del CAU y aumente el tiempo de espera para atender a los usuarios. Los meses de febrero, septiembre y diciembre son en los que se ha tenido más número de llamadas superando sensiblemente las 3.450 llamadas máximas que se pueden recibir sin que se resientan los indicadores de atención.

#### EVOLUTIVO DEL TIEMPO MEDIO DE ESPERA (TME) (s)



El año 2022 se cerró con un total de 41.089 en comparación con 38.545 consultas recibidas durante el año anterior, 2021. Se mantiene una demanda con un volumen superior a las 3.500 en la mayoría de los meses, a excepción del mes de agosto que, por sus características estivales, se reduce hasta las 2.000 llamadas.

El dimensionamiento de capacidad establecido para el servicio durante el año ha sido de 3.000 llamadas al mes. Aun así, por ejemplo, en el mes de junio se recibieron 3.504 llamadas, una sobredemanda de 16.8% que incluso en esta ocasión se llegaron a atender casi en su totalidad. Este porcentaje supone la capacidad que tiene el servicio de ser elástico, pero hasta cierto nivel. Una vez que se traspasa el umbral del 15% las llamadas quedan sin poder ser atendidas. Durante este mismo mes, el tiempo de espera medio no superó los 30 segundos. Para el volumen establecido de 3.000 llamadas, los objetivos de los parámetros de calidad del servicio están marcados en que se tiene que atender más del 90% de las llamadas recibidas y con un tiempo medio de espera menor de 60 segundos.

Un indicador de relevancia en los servicios de atención a los usuarios es el "Tiempo de Resolución de las incidencias", que ha mejorado con respecto al año anterior y que ha obtenido un nivel de excelencia muy alto, concretamente con un valor medio anual de 98,5% en la primera llamada. Y en el transcurso del mes quedarían resueltas todas las peticiones casi en su totalidad.

#### Tiempo de Resolución de las peticiones

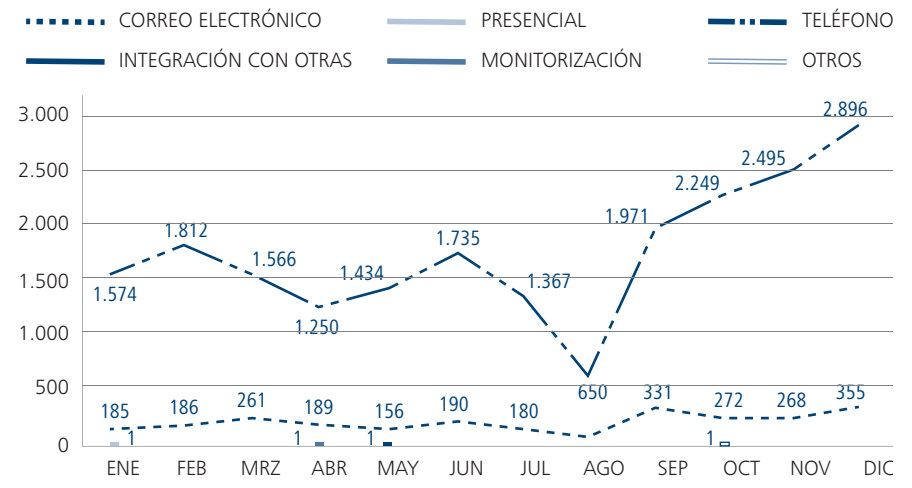
	Mismo día	Día siguiente	< 5 días	< 1 semana	< 2 semanas	< 1 mes
Media Anual	98,5%	98,7%	99,1%	99,3%	99,5%	99,8%

Mes	Mismo día	Día siguiente	< 5 días	< 1 semana	< 2 semanas	< 1 mes
ENE	98,6%	98,6%	98,8%	98,9%	99,1%	99,5%
FEB	98,0%	98,1%	98,4%	98,6%	98,7%	99,5%
MRZ	96,1%	96,5%	97,0%	97,3%	98,0%	99,1%
ABR	97,5%	98,1%	98,7%	99,0%	99,6%	99,7%
MAY	97,9%	98,2%	99,3%	99,7%	99,9%	99,9%
JUN	99,3%	99,5%	99,7%	99,8%	99,9%	99,9%
JUL	98,0%	98,6%	99,3%	99,7%	100,0%	100,0%
AGO	98,0%	98,0%	98,6%	98,8%	99,3%	99,7%
SEP	99,4%	99,5%	99,6%	99,6%	99,7%	99,9%
OCT	99,2%	99,4%	99,6%	99,7%	99,9%	99,9%
NOV	99,0%	99,2%	99,4%	99,6%	99,7%	99,9%
DIC	99,4%	99,4%	99,6%	99,7%	99,8%	99,9%

En cuanto a las vías de comunicación más utilizadas, la vía elegida principalmente se mantiene en el uso del teléfono. Quedando en un segundo lugar, y bastante relegada, la alternativa del correo electrónico. Aunque ha tenido un aumento con respecto al año anterior. Se ha invertido en mejorar la información en las correspondientes secciones de los servicios para que los usuarios encuentren respuestas

en la web y no requiera de realizar llamada al CAU. Prueba de ello son las secciones de <https://correo.abogacia.es>, <https://www.abogacia.es/faq> y la sección de [www.abogacia.es/ayudaformacion](https://www.abogacia.es/ayudaformacion).

### EVOLUTIVO TICKETS RESUELTOS POR VÍA DE COMUNICACIÓN



El servicio técnico se enfrenta a otro reto importante, consistente en nuevos procedimientos y capacitación del equipo del técnico a medida que cada año aumentan los servicios que se ofrecen a través del catálogo de servicios tecnológicos de la Abogacía. A este respecto, se ha comenzado a implantar un nuevo servicio, denominado Expediente Electrónico de la Abogacía, en un grupo de 8 colegios. Adicionalmente, se está incurso en el proyecto estratégico de sede y tramitación electrónica de expedientes con el Colegio de Abogados de Madrid.

Un año más el "top 1" de los colegios que se atiende corresponde con el Colegio de la Abogacía de Madrid. Dato que está en consonancia con el número de

colegiados de su censo. Es relevante el caso del Colegio de Alcalá de Henares y de Santa Cruz de Tenerife que se han invertido de posición en el año 2022 con respecto al año anterior. La mayoría de colegios de un año para otro se mantiene en sus posiciones y ordenados en función del tamaño de su censo.

#### EVOLUTIVO % LLAMADAS ATENDIDAS VS ABANDONADAS

	2022	2021	2020	
19,9%	17,1%	15,4%		ICA MADRID
7,7%	12,3%	15,3%		ICA BARCELONA
5,7%	8,3%	8,9%		CGAE
5,3%	6,7%	6,3%		ICA VALENCIA
3,4%	3,5%	3,2%		ICA MÁLAGA
3,3%	3,3%	3,2%		ICA BALEARES
3,2%	3,2%	3,0%		ICA ALICANTE
2,7%	3%	2,7%		ICA JAÉN
2,5%	2,5%	2,2%		ICA SEVILLA
2,6%	1,8%	1,8%		ICA ALCALÁ DE HENARES
2,2%	1,8%	1,7%		ICA CÓRDOBA
2,2%	1,7%	1,5%		ICA ZARAGOZA
2,2%	1,5%	1,5%		SABADELL
2,2%	1,5%	1,5%		ICA SANTA CRUZ DE TENERIFE
				OTROS

El servicio de soporte técnico, CAU, también tiene el cometido de atender las llamadas correspondientes al plan de contingencia de la Centralita de Guardias. Destacar que durante todo el año no se ha tenido que activar dicha contingencia por el buen funcionamiento de la Centralita de Guardias. Se recibieron algunas llamadas de forma esporádica, pero atendieron a errores o equivocaciones de los solicitantes del servicio de guardia de asistencia letrada.

El servicio de contingencia que también presta el CAU supone, en la práctica, la toma del control de las funcionalidades que realiza la Centralita de Guardias de

localizar a los letrados del servicio de guardia y entregarles la información de las peticiones de asistencia letrada que pudieran producirse. Con las últimas incorporaciones de nuevos colegios al servicio de Centralita, se requiere revisar la actual operativa de la contingencia para que sea capaz de gestionar el volumen elevado de avisos que se reciben para la petición de abogado de guardia.

La importancia de la calidad del soporte técnico en el resultado de la calidad percibida de los servicios en general por los usuarios, nos lleva a estudiar la posibilidad de incrementar los esfuerzos para movilizar más recursos encaminados a la mejora de los indicadores de calidad, dado que es muy probable que la demanda vaya en aumento con el incremento del catálogo de servicios que ofrece el Consejo General, año tras año.

## PORTAL SOPORTE ONLINE PARA COLEGIOS

Tras el lanzamiento el año pasado, todos los colegios están ya dados de alta y utilizando el nuevo canal de soporte online que se presta con el apoyo de la plataforma JIRA-Atlassian, que permite notificar y gestionar peticiones de forma online. Actualmente se cuenta con:

- Más de 200 usuarios dados de alta.
- Más de 600 incidencias y solicitudes gestionadas.
- 11 servicios dados de alta sobre los que se pueden cursar peticiones: ACA, Centralita de Guardias, Correo Electrónico, Expediente Económico de Justicia Gratuita, Expediente de Nacionalidad, E-mensajes, Aplicaciones Móviles, Pases a Prisión, Portal de Servicios, Regtel y SIGA.

Este nuevo sistema supone una línea directa de comunicación entre los Colegios y el equipo de soporte técnico de la Abogacía que se suma al habitual sistema multicanal (teléfono, email).

Tras la puesta en funcionamiento se recogen las siguientes ventajas que ha aportado su implantación:

- Ha demostrado ser un sistema de comunicación ágil y de fácil gestión operativa.
- Contacto directo con el personal de soporte con el consiguiente ahorro de tiempo en gestionar la solicitud.
- Se comparten con el equipo las solicitudes creadas. Se evitan duplicidades.
- Trazabilidad de la solicitud disponiendo de información actualizada sobre el estado de esta y no tener que preguntar sobre ello.
- Posibilidad de consulta de histórico de peticiones pudiendo filtrar por solicitudes abiertas y cerradas e incluso creadas por otros usuarios.

Los Colegios están tramitando a través de este canal diferentes tipos de solicitudes de soporte:

- Notificar incidencias.
- Solicitar ayuda del equipo de soporte.
- Peticiones de configuración: cambio de contraseña de correo, cambio de permisos en SIGA, asistencia portal ACA.
- Peticiones de cambio en aplicativos: nuevas funcionalidades, evolutivos, ...

El funcionamiento de este canal es el siguiente:

- El Colegio abre los tiques directamente en la web pudiendo aportar toda la información necesaria: vídeos, capturas de pantalla, urgencia, etc.
- Para facilitar al usuario la apertura de tiques, se cuenta con plantillas personalizadas por servicio y tipo de incidencia y consultas más habituales.
- Las incidencias llegan al equipo de soporte correspondiente y pueden asignarse también de forma automatizada al equipo de desarrollo si es necesario una corrección o mejora de software.
- El Colegio tiene visibilidad sobre el estado de la petición través del número de ID del tique.
- Se puede establecer diálogos dinámicos para concretar información que quedan registrados y disponibles para todas las partes.
- Cuando se ha resuelto la petición o hay algún cambio de estado en tique, el sistema avisa por correo electrónico al Colegio.

## JORNADAS TECNOLÓGICAS DE LA ABOGACÍA 2022

El Consejo General de la Abogacía celebró el 24 de noviembre sus Jornadas Tecnológicas de la Abogacía 2022, que reunió a los responsables de tecnología de los Colegios de la Abogacía para poner en común ideas para mejorar la prestación de los servicios a los colegiados y ciudadanos.

La presidenta del Consejo, Victoria Ortega, y el presidente de la Comisión de Innovación y Desarrollo Tecnológico, Rafael Massieu, fueron los encargados de inaugurar esta cita, en la que se trataron temas de actualidad como la evolución del Censo General para convertirse en el Registro General de Profesionales de la Abogacía; la implantación del Expediente Electrónico de la Abogacía; la última fase de actualización de SIGA; y la evolución de la certificación profesional del

abogado hacia un sistema de certificación deslocalizado sin necesidad de contar físicamente con el carné colegial para realizar su actividad profesional.

Además, se abordaron proyectos con administraciones públicas, como el convenio con Instituciones Penitenciarias para implantar un sistema de videoconferencia con Centros Penitenciarios; la plataforma INSIDE, para permitir a los colegios la presentación telemática de expedientes en formato ENI; o la plataforma HORUS 5, para el acceso al expediente judicial por parte de los profesionales de la abogacía.

La participación a las Jornadas fue relevante, 75 personas en modalidad presencial y 85 en modalidad virtual. Lo que se convierte en unas Jornadas híbridas al 50% en modalidad virtual y presencial.

Los asistentes valoraron de alto interés la participación de los colegios para com-



*Francisco López, director técnico, Victoria Ortega, presidenta Consejo y Rafael Massieu, presidente Comisión Tecnología en la apertura de las Jornadas Tecnológicas*



*Panorámica de los asistentes a las Jornadas Tecnológicas 2022 durante la intervención por videoconferencia de Jordi Albareda, secretario general del Consejo General*

partir sus experiencias y en dar a conocer, de primera mano, cómo están resolviendo las problemáticas de gestión con los servicios ofrecidos por el Consejo.

El secretario general del Consejo General, Jordi Albareda, comenzó la sección de las ponencias con la que llevaba por título “Evolución del Censo de Letrados hacia el Registro General de la Abogacía”. En la misma partición Gregorio Ferrero, resp. del área de desarrollo de ITCGAE, que intervino para explicar los sistemas de mejora que se van a incluir en el Sistema de Gestión de la Abogacía Española (SIGA) para detectar y corregir situaciones de colegiación que no cumplen con el Estatuto de la Abogacía.

La segunda ponencia versó sobre el nuevo Centro de Recursos que fue explicado por Andrés de Diego – Vicepdte. Comisión de Innovación y Desarrollo Tecnológico y Teresa Granda –Letrada SSJJ del Consejo General. Se explicó su cometido y el objetivo que persigue este nuevo de Centro de Recursos de la Abogacía. Se presentaron los primeros desarrollos que ya se encuentran incluidos en la nueva plataforma.

A la vuelta de la pausa café, se trató el estado del proyecto del Expediente Electrónico de la Abogacía. Se estuvo explicando los avances en la configuración del procedimiento de deontología, que corrió a cargo de Manuel Mata – Decano ICA Castellón y Gregorio Ferrero – Responsable Área Desarrollo de ITCGAE.

El representante de la junta de gobierno del Colegio de Cartagena, Rosa Manrubia, explicó cómo han comenzado a sacar partido del sistema de notificaciones electrónicas, SINTRA. Este sistema permite utilizar la sede electrónica para dejar a disposición de los colegiados o interesados, notificaciones fehacientes, que tienen que ser recogidas a través de un doble factor de identificación para cumplir con los requisitos de identificación fehaciente.

Dulce García – miembro de junta de gobierno del ICA SC de la Palma y Belén Guzmán – personal de admón. del ICA S.C. de la Palma, explicaron su experiencia en el uso de la colegiación con el procedimiento colegiación, ICA S.C. de la Palma pertenece al primer grupo de colegios que están implantando la solución completa del expediente electrónico.



*Explicaciones de Rosa Manrubia, junta de gobierno de ICA Cartagena, junto a Francisco López, director técnico; Rafael Massieu, pdte. Comisión Tecnología y Gregorio Ferrero, responsable área de desarrollo, de izda a dcha.*



Para cerrar este apartado, Paco López – Dtor. ITCGAE- propuso como objetivo de futuro “próximo” la posibilidad de remitir en formato electrónico toda la documentación del expediente de Justicia Gratuita a la CAJG –Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita – haciendo uso de esta herramienta.

El Expediente Electrónico de la Abogacía se posiciona como pieza clave para permitir la transformación digital del colegio.

Se continuó con la ponencia de la Abogacía en datos. En esta sección se presentó el proyecto del nuevo panel de indicadores de los servicios de ITCGAE en los que se ha comenzado a trabajar. Luis P. de la Fuente – Responsable Área Gestión Servicios – presentó el plan del proyecto y el cronograma. Se estima que todas las partes que componen este proyecto finalicen en junio de 2023. En este proyecto se quiere incluir la medición en tiempo real de la satisfacción de los usuarios de los servicios, tanto de los abogados/as como del personal de los colegios.

El Portal de Soporte a los Usuarios que está construido sobre el sistema Jira - At-

lassian y el Panel de Abogacía Intelligence estuvieron explicados por Daniel Vivas – Responsable Implantación y Soporte. El Portal de Soporte a los Usuarios ya cuenta con todos los Colegios y Consejos dados de alta. Se cuenta con más de 200 usuarios que han realizado peticiones y se han generado 2.600 incidencias y peticiones de servicio gestionadas dentro del Portal. Finalmente, cerró este apartado, Álvaro Pérez – Responsable Informática ICA Baleares, que explicó el uso de la API de acceso a datos de SIGA y cómo ha sacado partido para generar nuevas utilidades para los abogados y abogadas del colegio.

La sección de ACA –Certificación electrónica del profesional de la abogacía, es un apartado que siempre figura en todas las Jornadas por su relevancia en la profesión, tanto por el gran uso que se le da por parte de los profesionales de la abogacía como por su nivel de despliegue en los colegios. Es un servicio que se encuentra en uso en los 83 colegios de España. Se estuvo repasando el plan de sustitución de tarjetas modelo OC (Cosmo ONE- V7) que se puso en marcha durante el primer trimestre del año y anunciar el punto de cierre del mismo con la

revocación de los certificados que hayan quedado sin sustituir. A partir del 5 de diciembre se comienza con la revocación de los certificados para que al final del año 2022 el proyecto se concluya en su totalidad, según detalló Mónica Díaz – jefe de proyectos en el Área de Gestión Servicios y responsable del servicio de ACA.

Paco López – Director ITCGAE, expuso el proyecto de certificados ACA en la nube, que supondrá el futuro de la Autoridad de Certificación de la Abogacía. Estos nuevos certificados ampliarán el uso de los certificados electrónicos más allá del ordenador de sobremesa o portátil. Se podrá usar en dispositivos móviles: teléfonos, iPads, etc. Este apartado finalizó con la explicación del estado de actualización de los datos que se recaba de la Agencia Tributaria para el servicio del expediente económico de justicia gratuita.

La sesión de tarde comenzó con Ana Martín, como miembro de junta de Gobierno ICA Zamora, haciendo lectura de las conclusiones de las V Jornadas sobre nuevas tecnologías en el gobierno y gestión de los Colegios de la Abogacía, celebradas en Gijón y con la coorganización por parte del Colegio de la Abogacía de Gijón. En estas jornadas se trataron tres tipos de ponencias, servicios del catálogo de soluciones del Consejo General de la Abogacía, proyectos y servicios del Ministerio de Justicia y futuro próximo. En este último apartado se presentaron temas tan atractivos como herramientas y técnicas en Inteligencia Artificial, Legaltech Lefebvre, etc.

Se continuó con la presentación del proyecto de la videoconferencia con prisiones y su éxito de implantación en el colegio piloto de Valencia, a cargo de Jorge García-Gasco y de Yolanda Sánchez – ambos miembros de la junta de gobierno de ICA Valencia. El sistema, como no podía ser de otra manera, será complementario y compatible con el régimen existente de carácter presencial. Los colegios que se acojan al proyecto tendrán que acondicionar con material específico de videoconferencia, al menos, una sala de las dependencias del colegio. La solución incluye un sistema de agenda que se comunica con el personal de los centros penitenciarios para que confirmen la petición de la videoconferencia, gestionando también la disponibilidad de los días y las franjas horas.

El apartado de cierre de las jornadas se destinó a explicar nuevos servicios que se van a poder comenzar a utilizar, INSIDE – Presentación telemática de expedientes judiciales en formato ENI, HORUS 5 – Acceso al expediente judicial electrónico del MJU. Como también consejos de Ciberseguridad para el Correo Abogacía, aplicación del doble factor y retirada del método básico de autenticación, explicado por Luis P. de la Fuente – Responsable Área Gestión Servicios.

También hubo detalle del estado de implantación de Pericles y actualización AEAT para el expediente de Justicia Gratuita, la puesta en marcha de la nueva app MiAbogacía que incorpora el Volante Exprés Móvil (VEM) y se clausuraron las jornadas con la puesta en común del plan de cofinanciación del Correo Abogacía y con el estado del proyecto de renovación tecnológica de SIGA, en la que se detalló la fase de pruebas de aceptación de la entrega del módulo de SJCS.



*De izda. a dcha: Joan Martínez, decano ICA Granollers; Eleuterio Sánchez, junta de gobierno ICA Sant Feliu de Llobregat; Rafael Massieu, decano Las Palmas; Jaime Lapaz, junta de gobierno ICA Sabadell*



## V JORNADAS SOBRE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL GOBIERNO Y GESTIÓN DE LOS COLEGIOS DE LA ABOGACÍA

El Consejo General de la Abogacía Española y el Colegio de la Abogacía de Gijón organizaron las V Jornadas sobre nuevas tecnologías en el gobierno y gestión de los Colegios de la Abogacía, que se celebraron los días 26 y 27 de mayo en la localidad de Gijón.

Miembros de los colegios de la Abogacía de toda España compartieron sus experiencias sobre las herramientas y funcionalidades de los servicios tecnológicos del Consejo General de la Abogacía Española, como las incorporadas en la nueva versión de SIGA o el expediente electrónico de la abogacía para los colegios y consejos. También tuvieron cabida otros temas como la Inteligencia artificial o la gestión telemática de la Justicia gratuita.

La presidenta del Consejo General de la Abogacía Española, Victoria Ortega, inauguró estas Jornadas el 26 de mayo a las 10h. Junto a ella intervino Rita Cambor, consejera de Presidencia del Principado de Asturias; Ana González, alcaldesa de Gijón; Rafael Massieu, presidente de la Comisión de Innovación y desarrollo tecnológica del Consejo General de la Abogacía y decano del Colegio de Abogados de Las Palmas; y Benigno Villarejo, decano del Colegio de la Abogacía de Gijón.

Se abordaron temas como la implantación del expediente electrónico en los Colegios de la Abogacía, el nuevo SIGA, las ventajas del servicio ACA en la nube, las herramientas digitales en Justicia, aplicaciones de Inteligencia artificial, ventajas para colegio y consejos de la inclusión en INSIDE y gestión telemática colegial de la Justicia gratuita, notificaciones electrónicas al censo colegial, incluidas las relativas a materia deontológica y obligaciones colegiales relativas a la sede electrónica, entre otras cuestiones; todo ello sin olvidar las herramientas y funcionalidades puestas a disposición por los servicios tecnológicos del Consejo General de la Abogacía Española.

En la jornada del viernes intervino el director general de Transformación Digital del Ministerio de Justicia, Aitor Cubo, para explicar de primera mano las herramientas digitales -ya desplegadas o de próxima implantación- en Justicia que facilitará el trabajo a todos los profesionales del ámbito de la justicia.



*Fotografía de familia con parte de los asistentes a las V Jornadas de Gijón.*

