



# SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA ABOGACÍA

## INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA ABOGACÍA

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

## 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.

## SISTEMA ÚNICO DE ACCESO DE LA ABOGACÍA

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

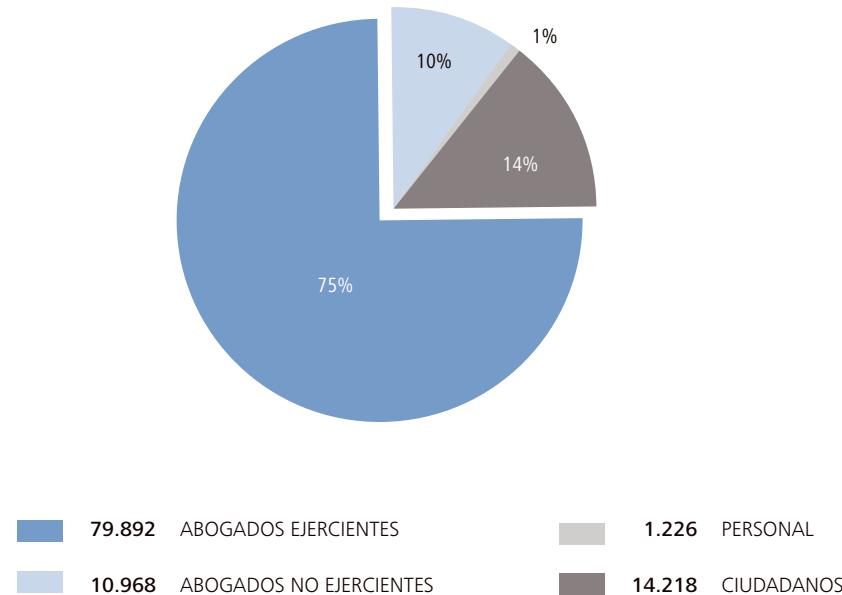
Durante este año se ha actualizado para que funcione sistema los nuevos certificados ACA Plus.

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

En 2024 ha habido más de 13.000 usuarios nuevos, llegando a contar con más de 106.304 usuarios dados de alta, de los cuales el 75% corresponde a abogados:

- 79.892 Abogados Ejercientes
- 10.968 Abogados No Ejercientes
- 1.226 Personal
- 4.218 Ciudadanos

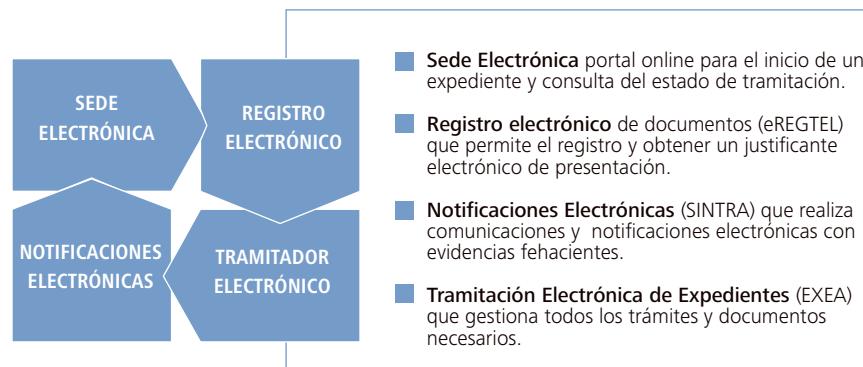
### USUARIOS SISTEMA DE ACCESO DE LA ABOGACÍA





## EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE LA ABOGACÍA

La solución tecnológica que da cumplimiento a la Ley de Procedimiento Administrativo Común (LPAC), está basada en cuatro módulos interrelacionados:



### Tipos de expedientes

- Expediente de colegiación
- Expediente genérico
- Expediente deontológico

### Implantación Expediente Electrónico en Colegios

De momento se han realizado dos grupos de implantación del expediente completo con un total de 16 Colegios: Badajoz, Cantabria, Cartagena, Sant Feliú, Las Palmas, Valladolid, Zaragoza, Albacete, Alcalá de Henares, Alicante, Baleares, Córdoba, Las Palmas, Pamplona, Sabadell, Teruel .

El Colegio de Granada utiliza solamente la aplicación SINTRA.

### Expediente deontológico

Se han completado las labores de desarrollo del expediente deontológico que ha permitido poder comenzar las pruebas de uso y validación en el grupo de Colegios Piloto. Gracias a este trabajo se han podido detectar necesidades que se incluirán en una nueva versión de la aplicación para continuar con la implantación progresiva.

### Nuevas versiones de la sede electrónica

A lo largo de 2024 entre otras, se han subido a producción las siguientes mejoras:

- Mejoras en formularios de trámite: se muestra el tamaño de los adjuntos subidos limitando el tamaño máximo, mejoras en la ficha informativa de los trámites.
- Mejoras de seguridad: aumento de los requisitos de seguridad de la contraseña.
- Mejoras en "Mis notificaciones": se permite navegar al expediente desde una comunicación o notificación electrónica.
- Se permite el acceso con certificados de representante de persona jurídica.
- Se añade soporte multi-idioma para los campos desplegables de los formularios.

### Nueva versión del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINTRA)

A lo largo del año 2024 entre otras, se han subido a producción las siguientes mejoras:

- Se mejora el justificante electrónico en cuanto a la trazabilidad añadiendo un historial de eventos.
- Se integra con el Acceso Único de la Abogacía.

- Se permite seleccionar el destinatario de la comunicación y notificación desde el Censo de Letrados.
- Se permite poner como destinatario de una comunicación o notificación a una persona jurídica.
- Se pueden hacer envíos masivos con un adjunto distinto por destinatario.
- Se incluye el estado de la notificación al exportar el resultado de una búsqueda a CSV.
- Se permite acceder a notificaciones caducadas y rechazadas una vez pasada su fecha de caducidad.

## Nueva versión del Sistema de Tramitación de Expedientes Electrónicos

A lo largo del año 2024 entre otras, se han subido a producción las siguientes mejoras:

- Mejoras de gestión de intervenientes.
- Mejoras en la gestión de las notificaciones SINTRA emitidas desde EXEA.
- Mejoras en el procedimiento genérico.
- Mejoras en el procedimiento de colegiación.
- Se incorpora el nuevo “Procedimiento genérico – Profesionales”.
- Se incorporan los flujos de trabajo de “Denuncia e Información Previa”, “Expediente disciplinario” y “Disciplinario abreviado”, que forman parte del procedimiento deontológico.



Se finaliza 2024 con más de 112.000 certificados en vigor de ACA y más de 40.000 usuarios con certificado ACA Plus.

## Renovación tecnológica de la Autoridad de la Abogacía

Durante el año 2024 se ha realizado el cambio tecnológico de la Autoridad de Certificación de la Abogacía (ACA) pasándose a denominar el nuevo servicio ACA Plus.

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

## Puesta en marcha y distribución de los nuevos certificados ACA Plus

La puesta en marcha de ACA Plus se ha realizado durante 2024 terminando el año con el sistema de emisión implantado y puesto en funcionamiento en todos los Colegios de Abogados.

La distribución de los certificados ACA Plus se realizará en dos fases comenzando en Noviembre de 2024 con la migración de los primeros certificados en tarjeta y software y una vez finalizado esta migración de usuarios, se comenzará con una segunda fase en 2025 en la que se pondrá a disposición los certificados centralizados o en la nube.

## 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.

En esta ocasión, se han realizado dos sesiones, una el 25 de abril 2024 y otra exclusiva del sistema de ACA Plus en 25 de noviembre 2024.

## Renovación de la certificación eIDAS para los certificados cualificado ACA

Se ha realizado la auditoría bienal por parte de DEKRA, entidad acreditada ante ENAC para la emisión de la certificación eIDAS.

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

## Acreditaciones ACA

Además de la mencionada acreditación eIDAS, ACA ha superado otras auditorías anuales:

- 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 certificada por AENOR.



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.



SIGA

Esta aplicación de gestión colegial es utilizada por :

- 57 colegios con SIGA trabajando de forma completa con todos los módulos
- 8 colegios con actualización Censo Colegial y Registro SSPP (Cartagena, Santa Cruz de la Palma, Oviedo, Lorca, Alcoy, Lanzarote, Tafalla y Tudela)
- 4 consejos Autonómicos
- 2 colegio en proceso de implantación ( Tafalla y Tudela)
- CGAE e ITCGAE

Durante el año 2024 se ha continuado con la apertura de pantallas de turno de oficio de forma gradual a un grupo reducido de Colegios para poder ir comprobando de forma directa si los nuevos módulos de justicia gratuita desarrollados pueden dar respuesta a la operativa diaria de los Colegios usuarios.

Tras esta apertura se ha detectado que hay funcionalidades esenciales que no quedan cubiertas con estas nuevas pantallas y se ha dado marcha atrás en la implantación prevista hasta que el sistema no este optimizado.

Recogidas las incidencia y mejoras necesarias, se ha establecido un plan para estabilizar y depuración del funcionamiento del módulo de turno y su facturación habiéndose realizado entregas a producción parciales con mejoras importantes en la gestión de los cuadros maestros, consultas expertas y Expedientes de Justicia, pero no se ha realizado la apertura a Colegios al no considerarse el sistema optimizado para ello.

También se ha iniciado un estudio que permitirá poder revisar en las posibilidades técnicas, operativas y económicas del actual sistema SIGA. En este análisis, se contemplarán también los posibles escenarios que permitan poder seguir ofreciendo este servicio a los Colegios con todas las garantías de funcionamiento y evolución.

De forma paralela se han continuado realizando entregas del sistema y mejoras de funcionalidades en diferentes módulos de SIGA.

A nivel global se han aplicado mejoras en la forma en que la aplicación gestiona las sesiones de usuario, para evitar las pérdidas de sesión no deseadas. También se han realizado labores de optimización interna e implementado varias soluciones para mejorar la disponibilidad del sistema, en Expedientes de Justicia Gratuita, designaciones, asistencias y envíos.

El detalle de mejoras por funcionalidades son los siguientes

- Mejoras Ficha colegial
  - › Mejor visualización de productos comprados.
  - › Calendario de guardias y Permutas.
- Comunicación de Información económica:
  - › Envío de documentación en Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana y Cataluña
  - › Comunidad de Madrid: Adaptación de EEJG por Renta 2024.

- › Aragón: envío de documento de certificación BuroSMS.
- Impreso 190
  - › Adaptación a cambio normativo.
- Indemnización SJCS
  - › Formas especiales de calcular del Colegio de Gijón y Andalucía.
  - › Tipos en movimientos varios para Generalitat Catalunya.
- Justificación de Turno de Oficio
  - › Andalucía: adaptación a cambio normativo.
  - › Comunidad Valenciana: mejora en subida de documentación.

## CONEXIÓN CON LAS COMISIONES DE JUSTICIA GRATUITA

Durante 2024 se ha seguido trabajando en las integraciones de las Comisiones de Justicia Gratuita para los Colegios de las diferentes Comunidades Autónomas intercambiándose la información con mediante servicios web (WS) o FTP. Las comisiones de Asturias y La Rioja continúan usando la aplicación SIGA como herramienta de gestión por lo que no necesitan intercambiar información.

En concreto, se han desarrollado nuevas funcionalidades para la zona común, finalizado los trabajos de integración del Expediente de justicia Gratuita con la web de la Generalitat de Catalunya y la integración con AVANTIUS que podrá ponerse en marcha en 2025

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

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

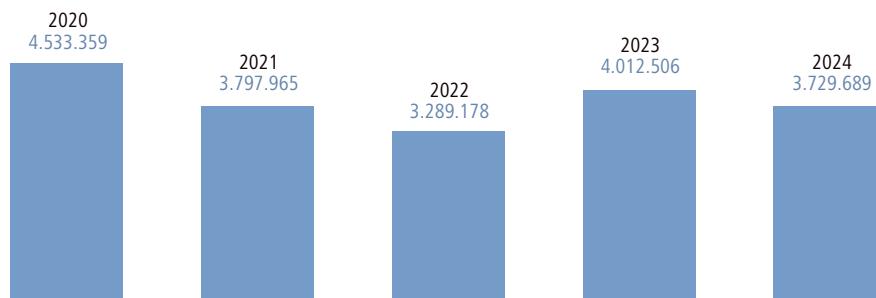


## E-MENSAJES, BUROSMS, SMS Y MI CUENTA

La plataforma web para envíos masivos de email, SMS y BuroSMS se denomina e-Mensajes. Esta plataforma es utilizada por los Colegios para realizar envíos de forma masiva en su versión web o bien integrada con SIGA o con otras aplicaciones colegiales. También los abogados pueden utilizar este servicio a través del servicio disponible en el Portal de la Abogacía o a través de la versión para móvil. En este caso, los usuarios tienen que adquirir créditos de envío a través del servicio de Mi Cuenta.

En cuanto a las cifras de uso, en la siguiente gráfica se observa que, durante e2024, se han realizado 3.729.689 envíos, de los cuales 106.073 envíos han sido BuroSMS, 88.519 envíos han sido SMS y el resto, 3.535.097 envíos, han sido emails.

### EVOLUCIÓN ANUAL E-MENSAJES

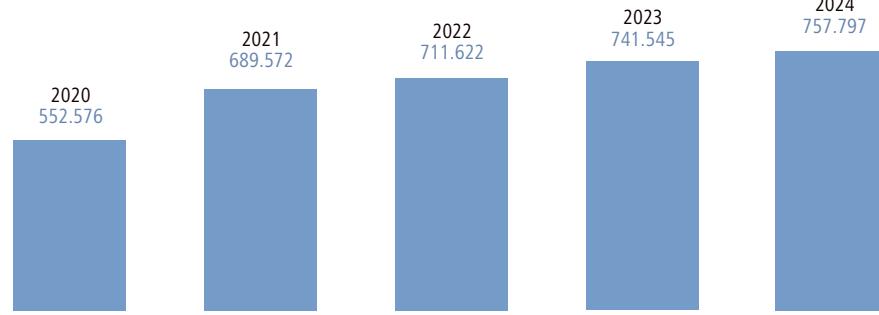


## EXPEDIENTE ECONÓMICO DE JUSTICIA GRATUITA

En el año de 2024 se realizaron 757.797 solicitudes de Expediente Electrónico de Justicia Gratuita a través de la herramienta desarrollada por la Abogacía Española, que conecta los Colegios 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.

Es utilizado por los 83 Colegios de Abogados.

### EVOLUCIÓN SOLICITUDES ACUMULADAS



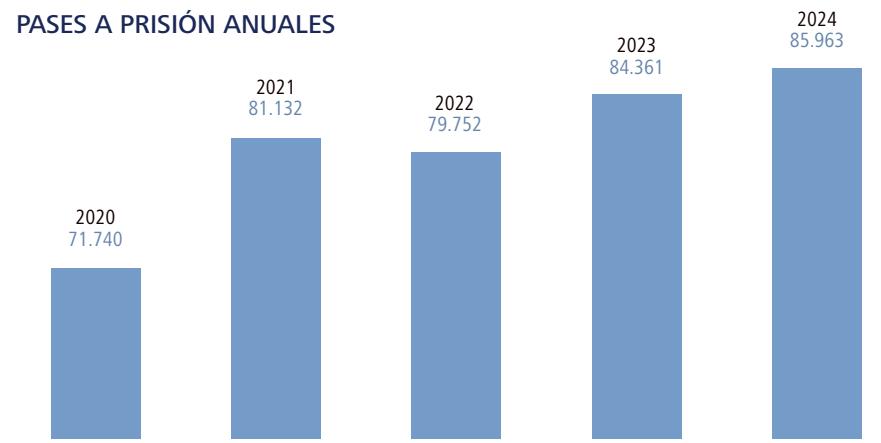
## PASES A PRISIÓN

Este servicio permite gestionar los permisos para acceder a los centros penitenciarios o de internamiento de España con una autorización impresa y firmada elec-

trónicamente, al tiempo que se informa al Colegio de residencia y al de destino y a los centros penitenciarios y se identifica de forma segura al abogado.

En el año de 2024 se realizaron 85.963 solicitudes de Pases a Prisión.

### PASES A PRISIÓN ANUALES



## EXPEDIENTE DE NACIONALIDAD POR RESIDENCIA

El servicio de Expediente de Nacionalidad por residencia surge del convenio firmado entre el Consejo General de la Abogacía Española y el Ministerio de Justicia en julio de 2017 y permite a los abogados gestionar la solicitud de nacionalidad por residencia de sus clientes.

Hasta el momento, 45 Colegios se han adherido al convenio, de los cuales 32 han habilitado los recursos necesarios para tener el servicio disponible a sus colegiados. Los Colegios con el servicio activo son: Álava, Antequera, Ávila, Burgos, Cantabria, Cartagena, Castellón, Córdoba, Cuenca, Gijón, Granada, Guadalajara, Illes Balears, La Rioja, Lanzarote, Las Palmas de Gran Canaria, León, Lorca, Madrid,

Málaga, Melilla, Murcia, Orihuela, Oviedo, Pontevedra, Salamanca, Santa Cruz de la Palma, Santa Cruz de Tenerife, Segovia, Teruel, Valencia y Vigo.

Durante el año 2024 se han gestionado 9.606 expedientes habiéndose gestionado ya desde esta herramienta más de 44.500 expedientes.

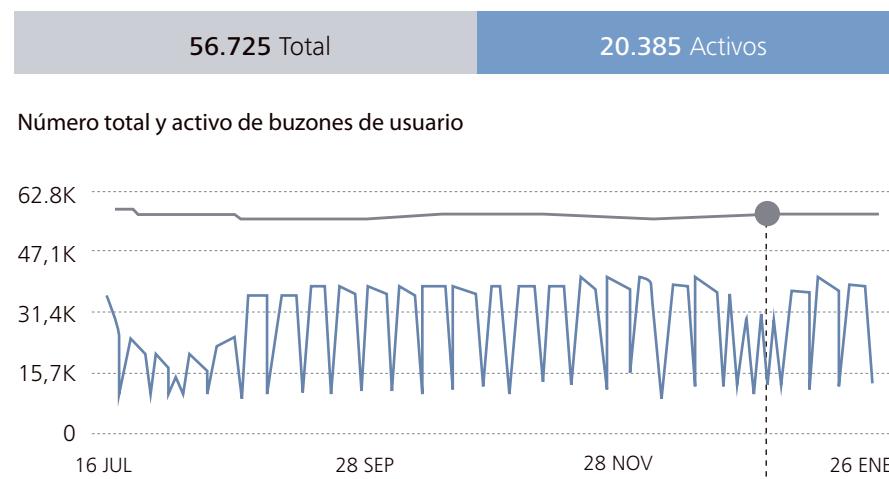


## CORREO ABOGACÍA

El servicio Correo Abogacía de MS365 es utilizado por 80 colegios de Abogados. En cuanto al volumen de usuarios, se finaliza el año 2024 con 56.725 cuentas de usuarios activas en el servicio de MS365.

En septiembre de 2025 termina el contrato actual con Telefónica - Microsoft, por lo que a finales del año 2024 se comienzan a realizar reuniones con Colegios y Decanos para ver posibles opciones de cara al final del contrato con Microsoft.

### BUZÓN



## Correo Arsys

Durante el año 2024 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 2024, se registraron 40 dominios de 37 colegios de abogados, facilitando a los usuarios un total de 5.547 cuentas.



## PREVENCIÓN BLANQUEO DE CAPITALES

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.

Durante el año 2024 se han gestionado través de este servicio 1.469 peticiones.



## BIBLIOTECA ABOGACÍA

Biblioteca Digital de la Abogacía (<https://biblioteca.abogacia.es/>) fue establecida en el marco con la misión de proporcionar a todos los abogados acceso a una amplia variedad de recursos de información jurídica, así como de colaborar en los procesos de creación y difusión del conocimiento.

Actualmente, la Biblioteca Digital cuenta con 45.000 recursos digitales, que incluyen libros, artículos de revistas y recursos multimedia. La selección de obras prioriza la inclusión de contenidos de editoriales de reconocido prestigio, instituciones vinculadas al Derecho y publicaciones de la Abogacía institucional.

En 2024, se han renegociado los contratos con las editoriales, lo que ha permitido la incorporación de nuevos recursos digitales, la diversificación del fondo bibliográfico y la mejora de las condiciones económicas de adquisición.

La Biblioteca de la Abogacía ha experimentado un crecimiento significativo en el uso de sus servicios y recursos digitales, consolidándose como un pilar esencial en la formación y actualización jurídica de la comunidad profesional.

Además del trabajo técnico habitual, que incluye el mantenimiento de la colección, la catalogación, la atención a usuarios y proveedores, se han desarrollado proyectos estratégicos clave que fortalecen su impacto en el sector. Un ejemplo destacado es el proyecto de integración de catálogos, que tiene como objetivo unificar el acceso a los recursos bibliográficos de las bibliotecas físicas de los Colegios de Abogados y la Biblioteca Digital de la Abogacía, ofreciendo a los usuarios un único punto de consulta.

Los datos de uso de la Biblioteca reflejan un notable incremento en todos los indicadores de actividad en comparación con años anteriores. Las visitas a la biblioteca han alcanzado un récord de 232.056, cuadruplicando las cifras de 2023, que fueron de 61.485, y superando ampliamente el crecimiento observado en años previos. En 2024, 43.817 usuarios han accedido a los servicios de la biblioteca, lo que supone un 75% más que en 2023, cuando se registraron 25.039 usuarios. La demanda de libros continúa en aumento, con 6.033 préstamos, lo que representa un 8% más que en 2023. Además, el uso de herramientas digitales también ha crecido significativamente; los clics en los carruseles temáticos y de novedades aumentaron hasta 55.765, lo que confirma la eficacia de estas funcionalidades en la difusión de recursos.

Finalmente, cabe destacar que la Biblioteca ha tenido una presencia destacada en las II Jornadas Técnicas de los Colegios de Abogados, donde se compartieron estrategias de innovación bibliotecaria y colaboración intercolegial. Entre las iniciativas discutidas, se abordaron temas clave como la prestación de nuevos servicios y la digitalización, todos ellos con el objetivo final de optimizar los recursos disponibles en las bibliotecas colegiales. Como resultado de estas Jornadas,

se ha creado un grupo de trabajo de responsables de Bibliotecas de los Colegios de Abogados, destinado a fomentar el intercambio de experiencias y desarrollar líneas de colaboración que refuerzen la red bibliotecaria colegial.



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

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

### Registro profesionales de la Abogacía

La actualización de los datos del Censo General se realiza de forma diaria para los 83 colegios de abogados, mayoritariamente a través de SIGA, seguido de la actualización vía webservice (18 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.

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



## SOCIEDADES PROFESIONALES

En 2024 se sigue trabajando en la integrando de los colegios. Actualmente se encuentran ya integrados en el sistema 72 colegios de abogados de los cuales 11 lo realizan a través de webservice y el resto a través de SIGA.

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

## Registro de representantes de extranjería

Este servicio es fruto del convenio firmado por el Consejo General de la Abogacía y el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

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

Al finalizar el año 2024 se encuentran inscritos 25.152 abogados.

## Movilidad "APPS"

Los datos de uso para 2024 medido en usuarios activos de los diferentes servicios móviles son:

Aplicaciones Móviles	Android	Apple	Total
Censo Móvil	2.462	1.114	3.576
Mi Abogacía	2.370	1662	4.032
Abogacía Europea	102	148	250
	4.934	2.924	7.858

## Volante Express Móvil

Son 14 los Colegios los que tienen la herramienta Volante Express móvil en funcionamiento para la Justificación de Asistencias de Guardia y con un resultado de más de 62.700 asistencias registradas en 2024 a través la misma, lo que supone un incremento de más del doble de asistencias con respecto al año anterior.



## VENTANILLA ÚNICA

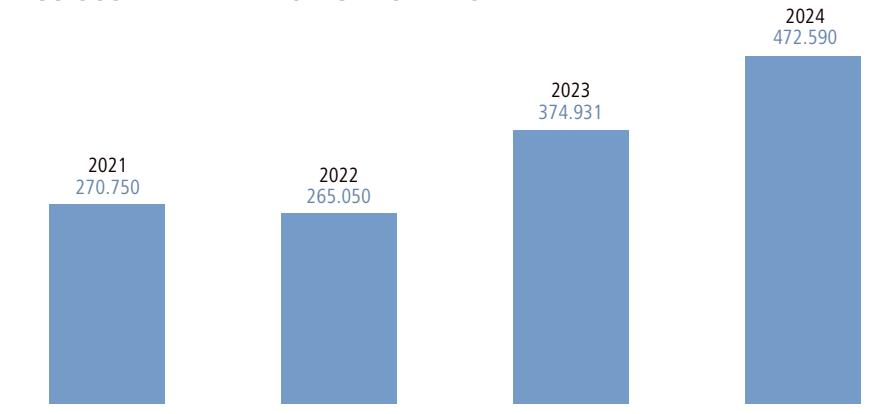
La Ventanilla única de la Abogacía es el portal que el Consejo General de la Abogacía Española ha desarrollado en colaboración con los 83 colegios de abogados españoles con el objeto de cubrir el cumplimiento de los requisitos y obligaciones legales.

Las mejoras más relevantes realizadas en 2024 son las siguientes

- Adaptación a los Certificados ACA Plus.
- Integración con la plataforma de firma para firmar justificantes de trámites.
- Los justificantes ahora incorporan código seguro de verificación (CSV).

Con más de 472.590 accesos se puede observar un incremento notable de los accesos en comparación con el volumen de acceso registrados en los últimos años.

#### ACCESOS VENTANILLA ÚNICA POR AÑO



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

#### PLATAFORMA DE FORMACIÓN

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

Durante 2024 se han inscrito 10.626 nuevos usuarios nuevos la plataforma que cuenta ya con 47.623 usuarios dados de alta.



#### 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, permite 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 8.955 abogados dados de alta procedentes de todos los colegios de abogados.

También han aumentado el número de reclamaciones iniciadas en 2024 que llegan a 11.941 alcanzándose la una cifra total de 87.332 expedientes gestionados ya a través de este sistema.

De estas reclamaciones de clientes, de las cuales 99.7% son con lesionado y 0.3% con fallecidos, se han solicitado 4859 certificados de la solicitud.



#### REGISTRO TELEMÁTICO (REGTEL)

Este sistema de registro de entrada y salida documental permite:

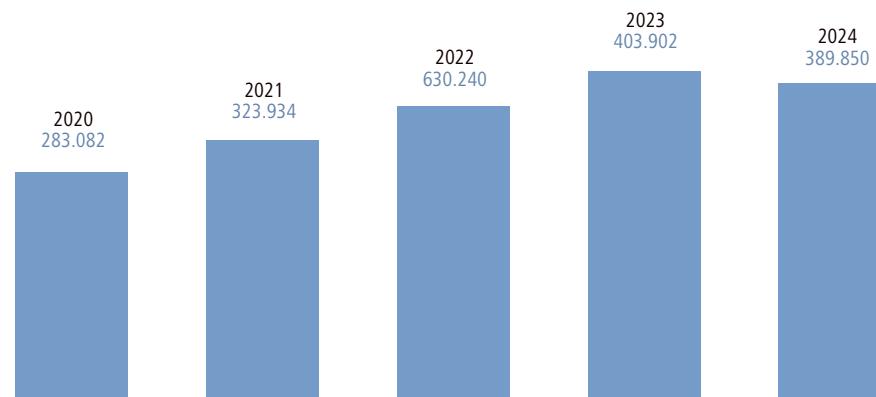
- Registro de documentos físicos en soporte papel
- Registro de documentos electrónicos
  - › Integrado con toda la solución de Expediente electrónico:
  - › Genera un justificante electrónico de registro descargable por el interesado.

Durante abril de 2024 se subió una nueva versión del servicio a producción que incorporaba entre otras cosas, mejoras funcionales en la búsqueda de registros y en el formulario de registro.

El servicio de Registro Telemático está siendo utilizado por 47 Colegios, 4 Consejos y el CGAE. Actualmente un colegio (Ciudad Real) se encuentra en proceso de implantación.

Durante 024 han sido registrados 389.850 documentos.

#### DOCUMENTOS ANUALES REGISTRADOS EN REGTEL



#### CENTRALITA DE GUARDIAS

Es una plataforma web junto con un sistema de IVR (Respuesta de Voz Interactiva) 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.

#### Mejoras del servicio

Durante el año 2024, se han realizado varias entregas en el servicio para mejorar el aplicativo, mejorando la velocidad de funcionamiento de la pantalla de avisos reduciendo el tiempo de respuesta cuando se selecciona un filtro, mejoras en la visualización del detalle de un aviso y en las búsquedas de las llamadas realizadas.

#### Datos de utilización de la centralita de guardias

El servicio de Centralita de Guardias se encuentra en funcionamiento en 20 Colegios de Abogados: Álava, Alicante, Albacete, Badajoz, Baleares, Burgos, Cantabria, Cartagena, Ciudad Real, Cuenca, Las Palmas de Gran Canaria, León, Lleida, Murcia, Orihuela, Salamanca, Sant Feliú de Llobregat, Santa Cruz de la Palma, Valencia y Lorca.

En cuanto a las cifras de uso durante el año 2024, se han gestionado más de 157.700 avisos de solicitud de letrados.



#### REDABOGACIA BACKUP

RedAbogacía Backup es un servicio de realización de copias de seguridad. Se ofrece tanto para el colegio como para los colegiados.

El número de usuarios que realizan copias de seguridad de los datos de sus servidores de ficheros con este servicio son 22 Colegios de Abogados y 8 colegiados.



## REGISTRO DE IMPAGADOS JUDICIALES (RIJ)

### Consolidación de la Cláusula RIJ y de las Notificaciones Judiciales

El año 2024 ha sido un periodo de crecimiento y consolidación para el Registro de Impagados Judiciales (RIJ), particularmente en el ámbito de la cláusula antimoscas RIJ y su incorporación en juzgados de todo el territorio español. Más de 12.000 abogados han adoptado ya el servicio de notificaciones judiciales, utilizando esta herramienta para sustituir las dos notificaciones preceptivas. Este proceso ha permitido acortar significativamente los tiempos en procedimientos de ejecución, reduciendo el plazo promedio de tres años a apenas 20 días.

Un aspecto relevante en la consolidación del RIJ es su creciente inclusión en contratos y hojas de encargo profesional. Los abogados están integrando la cláusula RIJ en la documentación que suscriben con sus clientes, lo cual facilita la gestión de posibles incidencias futuras. Además, los profesionales están asesorando a sus clientes para que también incluyan la cláusula en los contratos que celebran con terceros, así como en albaranes y facturas. Esta práctica no solo actúa como un elemento disuasorio contra los impagos, sino que también permite, en caso de conflicto, simplificar el procedimiento para la publicación de la deuda en el fichero RIJ, optimizando tiempos y recursos.

### Formación y Difusión del RIJ

Durante 2024, se ha reforzado la labor de formación a abogados a través de los colegios de abogados, complementando esta actividad con nuestros webinars semanales gratuitos.

En febrero de 2024, se ha iniciado un programa de formación dirigido a jueces y letRADados de la administración de justicia, comenzando con una sesión inaugural

en Almería. También en Febrero se organizó junto a la Confederación Española de la Abogacía Joven (CEAJ), una formación a la que asistieron más de 500 jóvenes abogados.

En mayo de 2024 se ha firmado de un convenio de colaboración entre el Consejo General de la Abogacía Española, el Consejo Andaluz de Colegios de Abogados y la Junta de Andalucía. Este acuerdo tiene como objetivo reducir los tiempos en procesos judiciales como las reclamaciones por impagos mediante el uso del Registro de Incidencias e Impagados Judiciales, contribuyendo a descongestionar los juzgados y agilizar la resolución de casos. Este proyecto piloto busca servir de modelo para otras comunidades autónomas, con vistas a una expansión en 2025.

En diciembre de 2024 se realizó una sesión formativa impartida a AEAFA (Asociación Española de Abogados de Familia para aprender a utilizar la herramienta para recuperar deudas dinerarias de derecho de familia.

Con la mirada puesta en 2025, los objetivos del RIJ incluyen la incorporación de nuevas soluciones tecnológicas que continuarán mejorando la gestión de impagos y contribuyendo a fortalecer la confianza en el sistema judicial español.

### SOPORTE TÉCNICO A COLEGIADOS

#### Campaña especial para la migración ACA Plus

Desde el 11 de noviembre de 2024, el soporte técnico se ha reforzado con la posibilidad de solicitar cita previa para ayudar a los abogados en el proceso de migración de ACA Plus

#### Datos de uso del servicio

Uno de los factores que más impacta en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios, es precisamente el soporte técnico que se presta. Todos

los meses se analiza el volumen de la demanda y se ajusta la línea base del mes siguiente para adaptarse a los requerimientos de los usuarios y de la previsión de los cambios planificados en los servicios.

El año 2024 cerró con un total de 29.783 consultas pudiéndose observar el incremento experimentado desde el lanzamiento del proyecto ACA Plus en noviembre de 2024.

#### EVOLUTIVO DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES



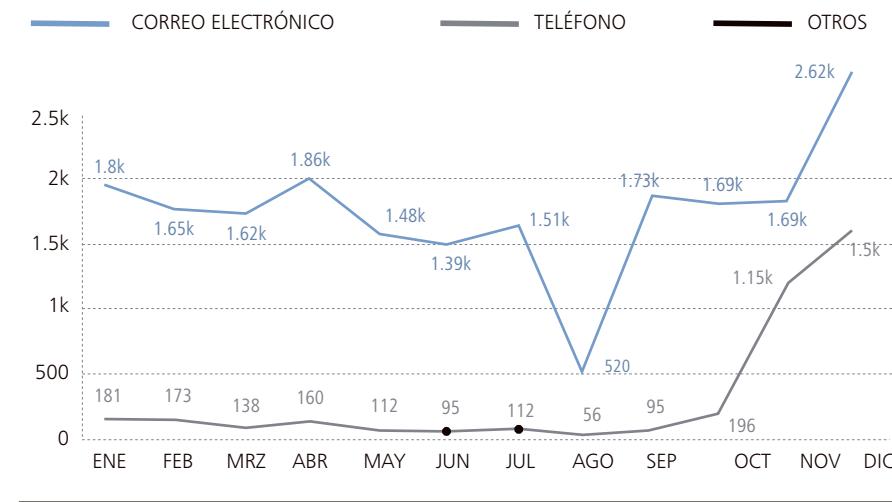
#### Vía de comunicación utilizada

En cuanto a las vías de comunicación más utilizadas, la vía elegida principal se mantiene en el uso de la llamada telefónica. Quedando en un segundo lugar, y bastante relegada, la alternativa del correo electrónico.

También se dispone de un Sistema de atención IVR (Interactive Voice Response) con diferentes opciones. El sistema IVR es especialmente útil cuando se tiene que informar de un evento o mensaje global que afecta a un gran volumen de usuario

que, de otra manera, no sería posible con la atención telefónica por parte de los técnicos de soporte.

#### TOP 5 EVOLUTIVO DE TICKETS RESUELTOS POR VÍA DE COMUNICACIÓN

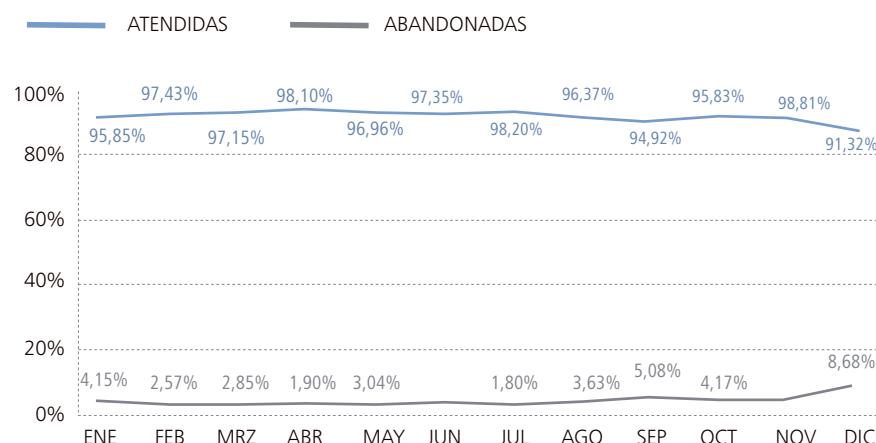


#### Indicadores de calidad del servicio

##### Porcentaje de llamadas atendidas

El porcentaje de llamadas atendidas versus abandonadas es un indicador de calidad de atención del servicio. Este porcentaje ha estado siempre por encima del 94%, a excepción del mes de diciembre que el porcentaje ha bajado hasta el 91.32%.

### EVOLUTIVO % LLAMADAS ATENDIDAS VS ABANDONADAS



### Tiempo medio de espera

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



### Tiempo de resolución de las incidencias

El indicador del porcentaje de resolución en el “mismo día” para el año 2024 ha sido del 98,5% %.

	Mismo día	Día siguiente	<5 días	<1 semana	<2 semanas	<1 mes
Media anual	98,5%	98,7%	99,0%	99,1%	99,4%	99,6%

### PORTAL SOPORTE DE LA ABOGACÍA PARA COLEGIOS

El personal de los colegios dispone de otro canal de comunicación para informar de incidencias y peticiones de soporte, en concreto nos referimos al Portal de Soporte de la Abogacía,

En el periodo del año 2024, se han gestionado 4543 peticiones pertenecientes a los servicios de ACA, Centralita de Guardias, Correo Electrónico, Expediente Económico de Justicia Gratuita, Expediente de Nacionalidad, E-mensajes, Aplicaciones Móviles, Pases a Prisión, Regtel y SIGA.

Se han gestionado también casi 288 peticiones con relación a ayuda para el acceso de las formaciones y conferencias que organiza la Fundación Abogacía Futura del CGAE.