

A decorative horizontal band featuring a series of overlapping triangles in various shades of blue, ranging from a bright cyan to a deep navy blue.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA ABOGACÍA

PORTAL DE SERVICIOS DE LA ABOGACÍA

El Portal de Servicios de la Abogacía (<https://www.abogacia.es/servicios>) es la plataforma principal que centraliza la relación y el acceso a los servicios ofrecidos por el Consejo General de la Abogacía Española, orientada tanto a personal de los Colegios y colegiados como a ciudadanos y otros colectivos interesados. Esta plataforma actúa como punto único desde el que se agrupan herramientas tecnológicas, servicios jurídicos, formación, publicaciones y contenidos de actualidad, facilitando un acceso más ágil, cómodo y personalizado a los recursos disponibles.

Una de las claves del Portal es su estructura organizativa por secciones: Servicios, donde se ofrecen herramientas y utilidades para el ejercicio profesional (como acceso al Expediente Electrónico, SIGA, Pases a Prisión, etc.); Formación, con cursos, jornadas y eventos. Esto permite cubrir no solo necesidades operativas sino también informativas y formativas de los usuarios.

Además, el Portal integra el sistema “Mi Abogacía”, que reconoce el perfil del usuario tras el acceso y presenta un espacio de trabajo personalizado con accesos directos a los servicios más relevantes según sus intereses y actividades profesionales. Los usuarios registrados pueden configurar sus áreas de interés, gestionar sus suscripciones a contenidos y disponer de un entorno adaptado que facilita la gestión de tareas y consultas de forma eficiente. Esta personalización contribuye a mejorar la experiencia de la comunidad jurídica y refuerza el papel del Portal como herramienta central de soporte y comunicación.

SISTEMA ÚNICO DE ACCESO DE LA ABOGACÍA

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

En año 2025 el número de Colegios integrados con el sistema de Login Único ha pasado de 5 a 16 y el número de usuarios ha crecido un 12,7% globalmente, destacando especialmente la apertura hacia la ciudadanía.

Perfil de Usuario	2024	2025	Variación
Abogados Ejercientes	79.892	86.444	+8,2%
Abogados No Ejercientes	10.968	12.082	+10,1%
Ciudadanos	14.218	20.164	+41,8%
Personal	1.226	1.312	+7%
TOTAL	106.394	120.002	+13.608 usuarios



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, se da traslado de esta información 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. A 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 2025 se sigue trabajando en la integración 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.

Esta base de datos dispone de la información actualizada de las sociedades profesionales proporcionada por los diferentes Colegios y se publica en los portales web, tanto en los de los Colegios de abogados, como en el del Consejo General y en la Ventanilla de la Abogacía.



ACA

Durante el primer semestre de 2025 se ha terminado con éxito la renovación de todos los certificados, pasando de ACA (solo tarjeta) a ACA Plus (tarjeta y software).

A final de año se encontraban en vigor más de 174.000 certificados (y ya ninguno de ACA antiguo).

Renovación de la certificación eIDAS

En septiembre se llevó a cabo la auditoría, con resultado positivo, por parte de DEKRA, entidad acreditada ante ENAC para la emisión de la certificación eIDAS en la nube.

Pasos siguientes

En 2026, una vez obtenida la autorización correspondiente por parte del Ministerio, está prevista la implantación de la Fase2 del proyecto ACA Plus, en la que los

usuarios podrán disponer, además de los ya existentes en tarjeta y software, de certificados cualificados en la Nube.

Acreditaciones ACA

La autoridad de Certificación Electrónica ACA, supera anualmente los rigurosos controles de adecuación a las siguientes normativas y certificaciones:



Adicionalmente, la Autoridad de Certificación de la Abogacía supera anualmente auditorías realizadas por Auditores independientes que acreditan que se siguen estándares de seguridad y las mejores prácticas en la emisión de los certificados digitales ACA conforme al Reglamento Europeo eIDAS2.



ISO 27001- Certificación del Sistema de Gestión de la seguridad de la información otorgado por AENOR.



ENS-2013/0001 Primera Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad nivel medio otorgado por AENOR



CORREO ABOGACÍA

En septiembre de 2025 terminó el contrato del servicio de Correo Electrónico de la Abogacía que mantenía, con diferentes prórrogas, el Consejo General de la Abogacía con Microsoft, a través del partner Telefónica/Acens.

Durante 2024 se estuvieron analizando las distintas opciones y en 2025 se tomó la decisión de contratar 45.000 licencias de Office 365 Plan1 a través del partner ADA/Inetum. Estas licencias de Plan1 solo incluyen Correo Electrónico, a diferencia de las anteriores (con licencia E1), que incluían OneDrive y Teams.

Además, la mayoría de los Colegios contrató sus propios tenants de O365 para el personal del Colegio, independientes de los entornos de los colegiados y del resto de Colegios.

Proyecto de Migración

A lo largo del año 2025 se realizó el proyecto de migración de las más de 56.000 cuentas existentes (de colegiados y personal de Colegios) al nuevo servicio de Plan1 o bien a los servicios alternativos ofrecidos por los Colegios.

El complejo proceso de migración se realizó de forma coordinada con los Colegios, con reuniones semanales desde octubre del 2024 a septiembre del 2025, grupos de trabajo en Teams, gestión de datos con Power BI, etc.

Para el soporte a colegiados, se preparó un portal de migración, con toda la información disponible, se realizaron sesiones online de soporte a la migración y se habilitó el Call Center.

Finalmente, 67 Colegios migraron a sus colegiados a Plan1 (con 45.000 licencias y más de 37.000 cuentas activas) y 61 Colegios implantaron tenants propios para sus empleados.



Correo Arsys

El servicio de cuentas de correo de Arsys se ha incrementado, teniendo actualmente 41 dominios y 9.795 cuentas.

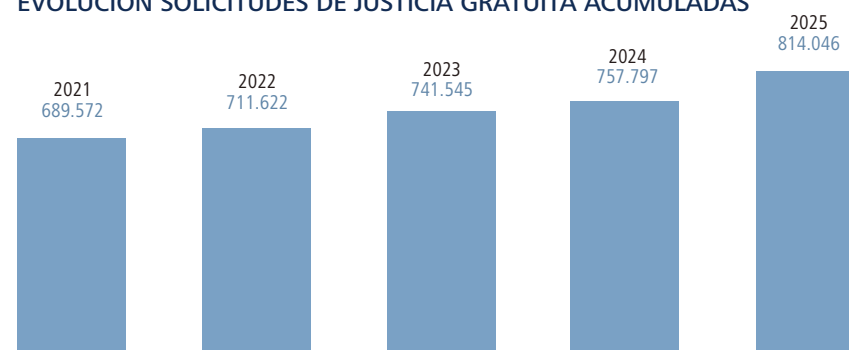


EXPEDIENTE ECONÓMICO DE JUSTICIA GRATUITA

En el año de 2025 se realizaron 814.046 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 DE JUSTICIA GRATUITA ACUMULADAS





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
- 4 Consejos Autonómicos
- 3 Colegios en proceso de implantación
- CGAE e ITCGAE

Durante el año 2025, lo más destacado ha sido el trabajo realizado para la integración del sistema con **Verifactu**, obligación para los Colegios prevista inicialmente para el 1 de enero de 2026 y que finalmente fue retrasada un año. De esta forma, SIGA ha quedado preparado para que cada Colegio pueda configurar sus series de facturación de acuerdo con la norma, incluyendo el QR, y su envío o no a Hacienda.

Además, también se trabajó de forma coordinada con los Colegios, para la actualización de los datos necesarios tras la puesta en marcha progresiva de la **Reforma de los Tribunales** impuesta por la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

Conexión con las Comisiones de Justicia Gratuita

Durante el año 2025 se ha seguido trabajando en las integraciones telemáticas con las Comisiones de Justicia Gratuita de las distintas Comunidades Autónomas. Entre los nuevos desarrollos surgidos durante este ejercicio destacan la solicitud de integración con el sistema propio de La Rioja, el cambio de servicios en los Gobiernos de Cantabria y Navarra que sustituyen a los anteriores, así como la incor-

poración de nuevos intercambios con la Conselleria de Justicia de la Comunidad Valenciana y la Comunidad de Madrid.

En el cuadro adjunto se recogen los distintos tipos de intercambio por Comunidad Autónoma para las diferentes funcionalidades (en azul lo acaecido en 2025):

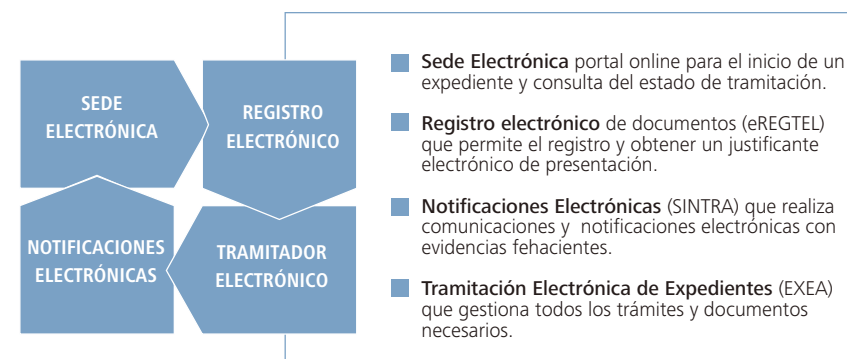
	ENVÍO EXPEDIENTES	ENVÍO DOCUMENT.	ENVÍO INFORMACIÓN ECONÓMICA	RECIBE RESOLUCIONES	JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA
Cantabria	WS (nuevos WS)	WS (nuevos WS)	WS (nuevos WS)	WS (nuevos WS)	NO
Navarra	WS (nuevos WS)	WS (nuevos WS)	WS (nuevos WS)	WS (nuevos WS)	NO
Cataluña	FTP	FTP	FTP	FTP	WS
Zona común	WS	WS	WS	WS	NO
País Vasco	WS (nuevos WS)	WS (nuevos WS)	WS (nuevos WS)	WS (nuevos WS)	NO
Galicia	WS	NO	NO	WS	WS
Comunidad Valenciana	WS	NO (nuevos WS)	WS	WS	NO

	ENVÍO EXPEDIENTES	ENVÍO DOCUMENT.	ENVÍO INFORMACIÓN ECONÓMICA	RECIBE RESOLUCIONES	JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA
Aragón	XML manual	WS	WS	WS	XML manual
Consejo Cataluña	NO	NO	NO	NO	FTP
Comunidad de Madrid	TXT manual	WS (nuevos WS)	WS	TXT manual	NO
Andalucía	TXT manual (WS en proceso)	TXT manual (WS en proceso)	TXT manual (WS en proceso)	TXT manual (WS en proceso)	NO
Asturias	SIGA	SIGA	SIGA	SIGA	SIGA
La Rioja	SIGA (WS en proceso)	SIGA (WS en proceso)	SIGA (WS en proceso)	SIGA (WS en proceso)	SIGA
Canarias	TXT manual	TXT manual	TXT manual	TXT manual	NO



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

Se realizaron 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.

Además, el Colegio de Granada utiliza la aplicación SINTRA y el Colegio de Madrid utiliza una versión particular del Expediente.

Expediente deontológico

Se han completado las labores de desarrollo del expediente deontológico, que va a permitir comenzar con 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 de los Colegios interesados.

A lo largo del año 2025 se han realizado varias entregas para mejorar la Sede Electrónica y corregir errores detectados en el sistema.

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.

En 2025 se han gestionado 9.782 expedientes, llegando a un total acumulado en esta herramienta de 53.181. También se han realizado varias entregas para implementar mejoras en el servicio y corregir errores conocidos.

REGISTRO TELEMÁTICO (REGTEL)

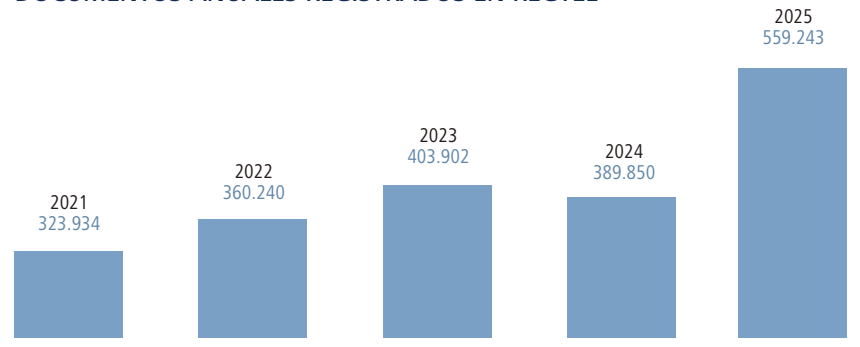
Este sistema de registro de entrada y salida documental permite:

- Registro de documentos físicos en soporte papel.
- Registro de documentos electrónicos (integrados con toda la solución de Expediente Electrónico; y con la generación de un justificante electrónico de registro descargable).

El servicio de Registro Telemático está siendo utilizado por 47 Colegios, 4 Consejos y el CGAE. Además, el Colegio de Ciudad Real se encuentra en proceso de implantación.

Durante el año 2025 se han registrado 559.243 documentos y se han realizado varias entregas en el servicio para la aplicación correcciones y nuevas mejoras funcionales.

DOCUMENTOS ANUALES REGISTRADOS EN REGTEL





CENTRALITA DE GUARDIAS

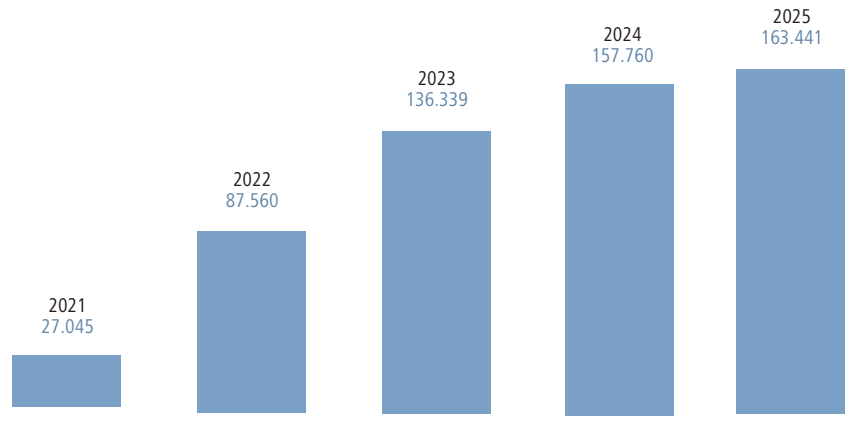
La centralita de guardias es una plataforma web junto con un sistema de IVR (Respuesta de Voz Interactiva) que gestiona todo el ciclo de solicitud y envío del aviso para las guardias 24h de las asistencias letradas, desde que se solicita por un centro de detención o un juzgado hasta que se presta por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

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 2025 se han gestionado más de 163.000 avisos de solicitud de letrados.

AVISOS GESTIONADOS POR LA CENTRALITA



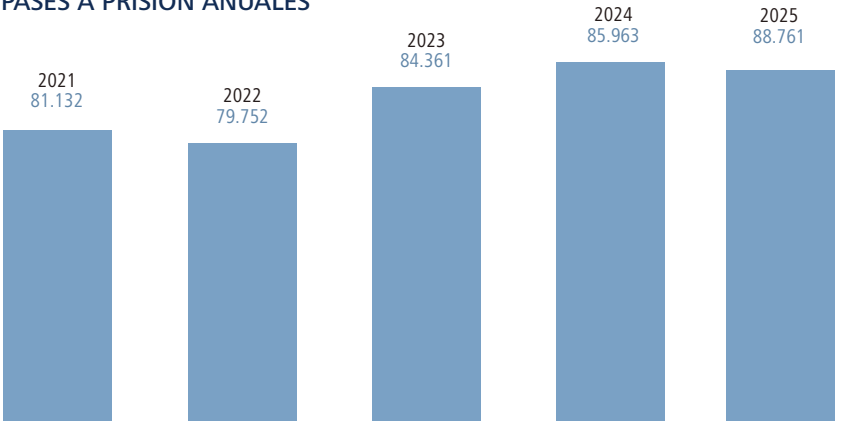
PASES A PRISIÓN

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

En enero del 2025, el servicio fue actualizado nuevas funcionalidades:

- solicitar comunicaciones sin mamparas u otras barreras físicas
- solicitar el uso de material informático en los centros de internamiento.
- exportar de los pases de prisión en formato Excel.

PASES A PRISIÓN ANUALES

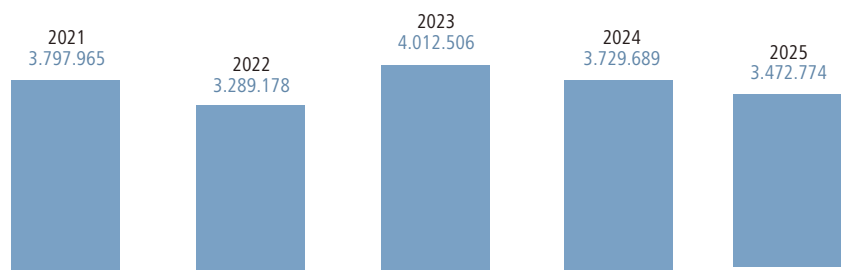




E-MENSAJES, BUROSMS, SMS Y MI CUENTA

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 enlace 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.

EVOLUCIÓN ANUAL E-MENSAJES



BIBLIOTECA ABOGACÍA

La Biblioteca Digital de la Abogacía (<https://biblioteca.abogacia.es/>) fue establecida en el marco del Plan Estratégico Abogacía 2020 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 cerca de 48.000 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.

Durante 2025 se ha impulsado el proyecto de integración del catálogo de la Biblioteca Digital de la Abogacía en los sistemas de gestión bibliotecaria de los Colegios de Abogados, con el objetivo de reforzar la cooperación interbibliotecaria y mejorar el acceso a los recursos jurídicos digitales por parte de los colegiados.

La iniciativa parte del análisis de la situación actual de las bibliotecas colegiales, caracterizada en muchos casos por colecciones de tamaño reducido, disponibilidad desigual de catálogos en línea y limitación de recursos humanos y tecnológicos. En este contexto, el Consejo ha promovido una solución técnica interoperable que permite integrar los registros bibliográficos de la Biblioteca Digital en los catálogos de los Colegios, comenzando con un proyecto piloto desarrollado junto los Colegios de Abogados de Sevilla y Las Palmas, con la finalidad de validar el modelo antes de su extensión progresiva al resto.

La solución se basa en el uso de estándares internacionales de catalogación e intercambio de datos, como MARC21 e ISO2709, garantizando la compatibilidad con los distintos sistemas de gestión bibliotecaria existentes. A través de un repositorio centralizado en la nube, se generan y distribuyen de forma automatizada las actualizaciones del catálogo, que son incorporadas en los sistemas colegiales mediante mecanismos de verificación y carga automática. El proceso incluye sistemas de notificación, control de integridad de los datos y registro de incidencias, lo que permite asegurar la fiabilidad técnica del intercambio.

Este modelo facilita la automatización del flujo de registros bibliográficos, reduce la necesidad de intervenciones manuales y mejora la actualización continua de los catálogos colegiales. Asimismo, permite que cada Colegio mantenga la gestión autónoma de su biblioteca, al tiempo que amplía la oferta de recursos disponibles para sus colegiados mediante un acceso unificado desde sus respectivas sedes web.

La integración constituye un avance significativo en la modernización de los servicios documentales de la Abogacía institucional, incrementa la visibilidad de los fondos disponibles, optimiza los procesos técnicos de catalogación y fortalece el papel del Consejo como coordinador de infraestructuras digitales comunes al servicio del conjunto de la organización colegial.

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 la solución Moodle, ampliamente extendida en la industria.

Al finalizar el año 2025 se cuenta con un total de **56.099** usuarios de la plataforma, entre alumnos, profesores y asistentes a las jornadas y conferencias que se han desarrollado durante el periodo. El número total de actividades creadas en la plataforma han sido de **626**.

Las actividades se encuentran agrupadas en las siguientes categorías:

- Abogacía
- Asistencia Jurídica Gratuita y Turno de oficio
- Congreso
- Deontología
- Derecho Administrativo
- Derecho Civil
- Derecho Constitucional
- Derecho Fiscal y Económico
- Derecho Internacional
- Derecho Laboral
- Derecho Mercantil
- Derecho Penal

- Derecho Procesal
- Derechos Humanos
- Formación Campus Virtual
- Igualdad
- Métodos Adecuados Resolución de Conflictos
- Penitenciario
- Prevención Blanqueo de Capitales
- Protección de Datos
- Sociedades Profesionales
- Tecnología e Innovación
- Unión Europea
- Violencia de Género
- Extranjería

Durante el año 2025, ante el incremento en el uso de la plataforma, se vio necesario acometer una ampliación de la capacidad de recursos de la infraestructura que da soporte al sistema Moodle, pasando al doble de capacidad. El resultado es un sistema más rápido y fluido desde la experiencia del usuario.

SOPORTE TÉCNICO A COLEGIADOS

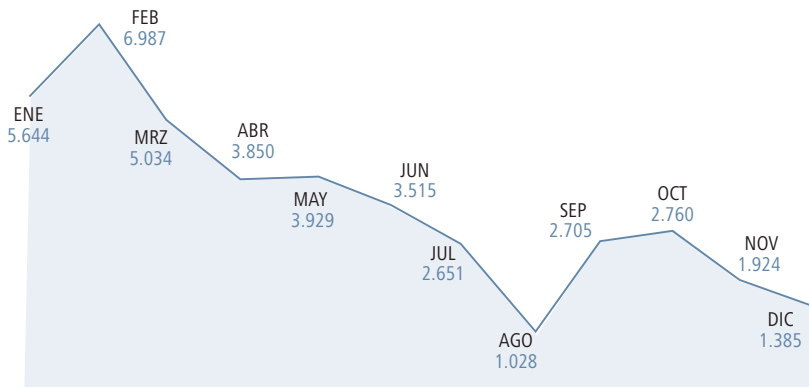
Datos de uso del servicio

El servicio de atención a los colegiados ha atendido un volumen total de 41.412 consultas durante el año 2025.

Los dos primeros meses del año mantuvieron la tendencia de los meses anteriores por una campaña especial de la migración de los certificados electrónicos a ACA Plus (<https://aca.abogacia.es>) Los certificados electrónicos ACA son de amplio uso por parte de los abogados de todos los colegios de la Abogacía de España.

El año 2025 cerró con un total de 41.412 consultas, entre peticiones de ayuda a la configuración de los aplicativos, preguntas sobre el funcionamiento de los servicios y, en menor medida, la comunicación de incidencias en los servicios. Este volumen de consultas ha dado como resultado un 39% de incremento con respecto al anterior año. Este exceso en la demanda del servicio de soporte se explica por la campaña de actualización del certificado anteriormente mencionado.

EVOLUTIVO DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES



Uno de los elementos que mayor influencia ejerce en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios es el soporte técnico prestado. Con carácter mensual se analiza el volumen de la demanda y, en función de los resultados obtenidos, se ajusta la línea base del mes siguiente con el fin de adaptarla a los requerimientos de los usuarios y a la previsión de los cambios planificados en los servicios.

Vía de comunicación utilizada

En relación con los canales de comunicación empleados, la llamada telefónica continúa siendo la vía principal utilizada por los usuarios. En segundo lugar, y con

un volumen significativamente inferior, se sitúa el correo electrónico como alternativa de contacto.

Durante todo el año se ha mantenido operativo el servicio de cita previa (<https://abgcia.me/cita>), puesto en marcha con motivo de la campaña de migración a ACA Plus. Este servicio facilita la planificación de la atención, permitiendo al usuario seleccionar el día y la hora en que desea ser contactado para la prestación del soporte técnico solicitado, lo que contribuye a una gestión más eficiente y a una mejora en la experiencia de atención por parte del usuario.

Asimismo, se dispone de un sistema de atención IVR (Interactive Voice Response) con distintas opciones de interacción. Este sistema resulta especialmente eficaz para la difusión de avisos o mensajes de carácter general que afectan a un elevado número de usuarios, optimizando la gestión de la información y evitando la saturación del servicio de atención telefónica por parte del equipo de soporte técnico. Durante el periodo se ha evolucionado el sistema de pulsar o decir número de opciones propuestas a un nuevo sistema que integra reconocimiento de voz y de semántica a través de la Inteligencia Artificial (IA). Facilitando una experiencia de uso más atractiva y rápida que las locuciones habituales con enumeración de opciones.

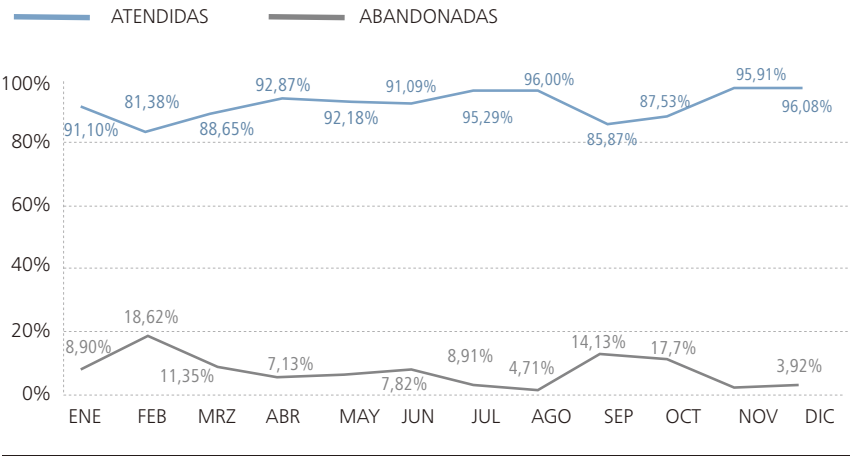


Indicadores de calidad del servicio

Porcentaje de llamadas atendidas

El porcentaje de llamadas atendidas frente a las abandonadas constituye un indicador clave de la calidad del servicio de atención. A lo largo del periodo analizado, este valor ha tenido un buen comportamiento, a excepción de los periodos en los que la demanda ha sido excesiva. La horquilla se ha discurrido desde el 81,38% del mes de febrero hasta el 96,08% del último mes del año, en el que se ha visto que la demanda se ha estabilizado a los valores habituales.

EVOLUTIVO % LLAMADAS ATENDIDAS VS ABANDONADAS



Tiempo de resolución de las incidencias

Otro de los aspectos que aportan valor al servicio de atención al usuario es su capacidad para resolver el mayor número posible de incidencias en la primera

llamada. Este enfoque reduce los tiempos de espera y mejora la experiencia del usuario al ofrecer una solución ágil y eficaz desde el primer contacto.

El resultado para el año 2025 del indicador resolución en el mismo día ha sido de 98,5% en media anual. Es un porcentaje muy elevado en la capacidad de resolver en la primera llamada la problemática del usuario. Al cabo de 5 días, el porcentaje de resolución se eleva al 99,10%.

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

Valoración del servicio por parte de los usuarios

A continuación, se muestran las mediciones obtenidas relacionadas con la valoración que realizan los usuarios cuando se finaliza la llamada al servicio. La base de la medición es de 0-5. Entendiendo 5 como la valoración máxima.

La cuestión que se realiza al llamante es la siguiente:

“Por favor, ayúdenos a mejorar el servicio que prestamos: Valore pulsando de cero al cinco la atención recibida. Cero en caso de nada satisfecho y cinco si ha quedado satisfecho. Muchas gracias por su colaboración”.

La percepción de los usuarios que han respondido a la encuesta ha sido la siguiente:

Valoración de la satisfacción del soporte recibido	3,3%
% Encuestas cumplimentadas	21,9%

El porcentaje de respuestas se ha mantenido con respecto a otros años, pero ha habido una mejora en la percepción del servicio recibido.

PORTAL SOPORTE DE LA ABOGACÍA PARA COLEGIOS

El personal técnico de los Colegios de la Abogacía dispone, asimismo, de un canal específico para la comunicación y gestión de incidencias y solicitudes de soporte: el denominado Portal de Soporte de la Abogacía. Esta herramienta centraliza la atención técnica, permitiendo el registro, seguimiento y resolución de peticiones de manera estructurada, trazable y transparente.

Durante el ejercicio 2025 se han gestionado un total de 5.399 peticiones relacionadas con los distintos servicios ofrecidos por el Consejo General de la Abogacía, entre los que se incluyen ACA, Centralita de Guardias, Correo Electrónico, Expediente Económico de Justicia Gratuita, Expediente de Nacionalidad, E-mensajes, Aplicaciones Móviles, Pases a Prisión, Regtel y SIGA. Este volumen de actividad refleja tanto el nivel de utilización de las plataformas como la consolidación del Portal como canal prioritario de soporte para los Colegios. El aumento con respecto al año anterior ha resultado ser cercano al 20%.

Adicionalmente, se han atendido cerca de 1.157 solicitudes vinculadas al acceso a las formaciones y conferencias organizadas por la Fundación Abogacía Futura del CGAE, prestando apoyo técnico para garantizar la correcta participación de los usuarios en estas actividades.

La satisfacción de los usuarios también se mide en cada una de las interacciones con el servicio de Soporte de segundo nivel, que es el que atiende al personal del colegio y gestiona la resolución de los tiques que el CAU no puede cerrar.

La valoración obtenida ha sido de un **4,9 sobre 5, con 319 encuestas recibidas**. En este caso la valoración se recoge a través del correo electrónico por ser la vía de comunicación más utilizada de contacto con soporte para los colegios.

VALORACIÓN MEDIA: 4,9/5

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.

Durante el año 2025 se han realizado 2.781 nuevas adhesiones, de modo que al finalizar el año 2025 se encuentran inscritos un total de 27.421 abogados.

Aplicaciones Móviles

	Total	Android	Apple
Censo Móvil	3.562	2.322	1.240
Mi Abogacía	4.348	2.578	1.770
Abogacía Europea	216	87	129

Volante Express Móvil

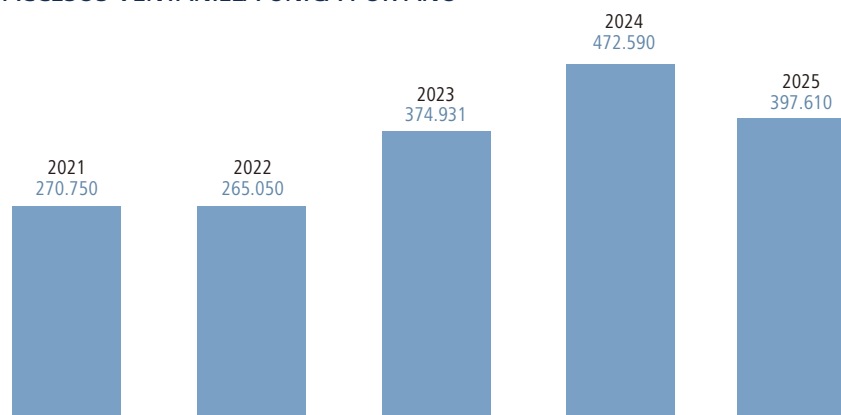
Son 14 los Colegios los que tienen la herramienta Volante Express móvil en funcionamiento para la Justificación de Asistencias de Guardia y con un resultado de más de 50.100 asistencias registradas en 2025.



VENTANILLA ÚNICA

La Ventanilla única de la Abogacía es el portal que el Consejo General de la Abogacía Española desarrolló en colaboración con los 83 Colegios de abogados españoles para cumplir la obligación legal impuesta por las leyes 17/2009 (sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio), 25/2009 (de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el acceso a las actividades de servicios y su ejercicio) y 2/1974 (sobre Colegios Profesionales).

ACCESOS VENTANILLA ÚNICA POR AÑO



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 en 2025 con 9.773 abogados dados de alta procedentes de todos los Colegios de abogados.

El número de reclamaciones iniciadas en 2025 ha aumentado, llegando a 11.250; y alcanzándose una cifra total de 98.582 expedientes gestionados a través de este sistema.



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 2025 se han gestionado a través de este servicio 1.475 peticiones.



REDABOGACIA BACKUP

El servicio RedAbogacia Backup permite realizar copias de seguridad de la información y está dirigido tanto al Colegio como a los colegiados.

En la actualidad, 22 Colegios de Abogados y 8 colegiados lo utilizan para proteger los datos de sus servidores de ficheros.

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®.

Se cuenta con un total de 75 servidores virtualizados, distribuidos entre los que prestan servicio a los entornos de producción, preproducción y desarrollo.

Se utilizan sistemas operativos Windows Server Datacenter, así como sistemas Linux Enterprise.

El entorno se encuentra protegido por varios sistemas de Firewall de última generación.

Las medidas de seguridad se revisan periódicamente, conforme a las exigencias de la normativa ISO27001, de la gestión de la seguridad de la información, y la regulación del Esquema Nacional de Seguridad.

