

UN ASCENSOR A LA NUBE

“Del papel a la nube en tiempos de pandemia”

Candidatura Abogacía Consell Insular de Mallorca
Premios TIC BALEARÉS 2022 - SocInfo Digital 2022

INTRODUCCIÓN

- ✓ La digitalización y el uso eficiente de las nuevas tecnologías tiene un gran impacto en las organizaciones, ya sean públicas o privadas.
- ✓ Las Administraciones Públicas, en ocasiones, pueden ser vistas como organizaciones poco flexibles y con dificultades para adaptarse a los cambios.
- ✓ El Servicio Jurídico de la Abogacía del Consell Insular de Mallorca apostó, desde finales del año 2020, por un cambio de modelo de gestión y de trabajo.
- ✓ **Un ascensor a la nube** es la forma gráfica en la que se representa el cambio de modelo de gestión de este servicio jurídico, donde imperaba el expediente en papel, y ahora está plenamente digitalizado y en la nube.
- ✓ La digitalización en la nube ofrece una ilimitada accesibilidad a las herramientas de trabajo, permite desarrollar las tareas de manera más eficiente, **la plena interoperabilidad** y comunicación inmediatas entre los miembros del equipo.



¿EN QUÉ CONSISTE EL PROYECTO?

El **objetivo** de este proyecto es:

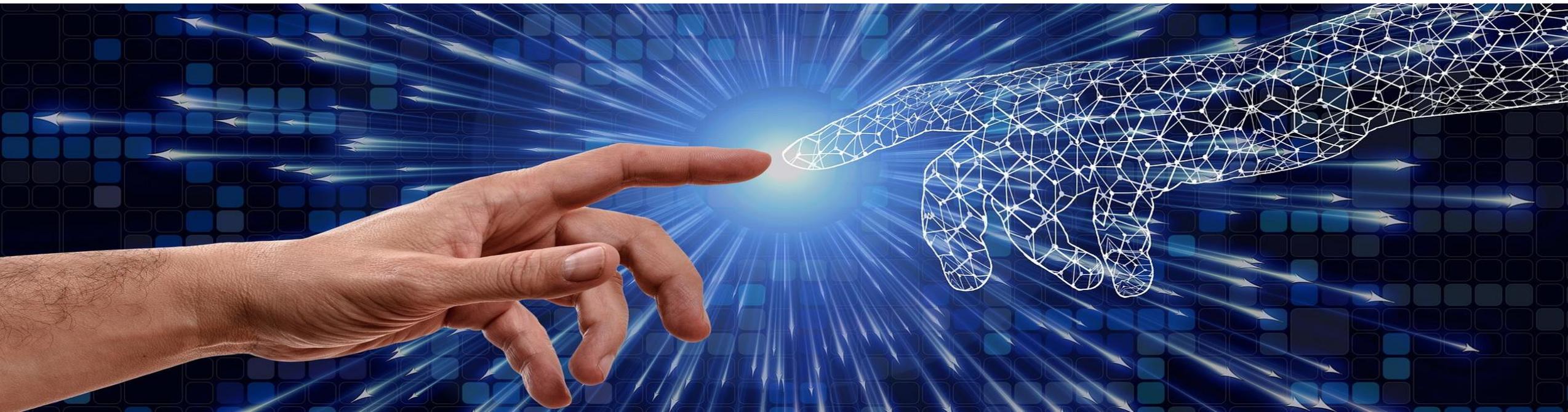
La transformación digital de un servicio jurídico público, anclado en el pasado, mediante la aplicación de las TIC y la optimización de los recursos.

El **desafío** ha sido evolucionar y adaptarse a los nuevos tiempos, pasar del papel a la digitalización y de la digitalización a la transformación digital, **superando** la artificiosa necesidad de la impresión en papel del documento electrónico.

Traspasar la frontera de la digitalización es solo el primer paso; la transformación digital es estar en continuo aprendizaje y movimiento.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN:

- ➔ **Hasta el año 2020:** Gestión del servicio exclusivamente en papel → Gestión ineficiente.
- ➔ **Año 2020:** Inicio de la digitalización. Se entiende la importancia que implica adaptarse a las nuevas tecnologías. Empieza a gestarse la transformación digital.
- ➔ **Año 2021:** Apuesta por un servicio 100% digital. Catalización de la innovación. El CIM implanta el expediente electrónico. La digitalización de los expedientes procesales se complementa con la implantación del expediente electrónico en el CIM.
- ➔ **Año 2022:** Culminación de la digitalización: PAPEL 0 EN LA ABOGACÍA. La transformación digital ES UNA REALIDAD, y se continúan dando pasos para mantenerse en la vanguardia de las TIC.



¿CÓMO TRANSFORMAR UN SERVICIO JURÍDICO PÚBLICO OBSOLETO Y ARCAICO EN UNO MODERNO E INNOVADOR?

La obligada **digitalización** de las **Administraciones Públicas** no es una novedad y viene impuesta por Ley. Sin embargo, **muchos** son los servicios públicos que a día de hoy **siguen funcionando en papel**, pese a que la pandemia nos puso a prueba y nos situó en una especie de carrera alocada y urgente por la digitalización para posibilitar la prestación de servicios mediante el teletrabajo.

Para fomentar e impulsar el cambio y la transformación de la Abogacía y así conseguir los objetivos planteados, se apostó por una inversión en nuevas tecnologías, optando por un **programa en la nube**, que ofreciera un sistema de gestión de expedientes colaborativo y **accesible** para todos los usuarios, y que **garantizara** la seguridad de los datos almacenados, según los esquemas nacionales de interoperabilidad (ENI) y estándares de calidad. Igualmente, debe tratarse de una herramienta compatible con el sistemas de comunicación utilizados por el Ministerio de Justicia (como Lexnet e INSIDE).





Para ello, se planificó una **hoja de ruta** con objetivos claros y progresivos y una calendarización concreta. Así, en el plazo de un año, se ha conseguido que la Abogacía del Consell Insular de Mallorca pase, de ser un servicio gestionado en su totalidad en papel, a ser un **servicio plenamente digitalizado y adaptado a las nuevas TIC**, con el reto que ello ha supuesto a todos los niveles, incluido el organizativo.

Paralelamente, se realizó una **inversión en capital humano** apostando por la formación y desarrollo profesional, e integrando un modelo de participación bidireccional, en el que se fomenta el diálogo para superar las eventuales vicisitudes que surgen en la adaptación al cambio.

Toda la documentación generada por la Abogacía, así como la que resulta de la comunicación con los Tribunales y otras partes procesales, se encuentra en formato digital, constituyendo una base de datos propia accesible por los usuarios de los servicios jurídicos. Igualmente, permite, en cualquier momento y desde diferentes puntos de vista, el **análisis** estadístico del trabajo que se realiza en la Abogacía.

MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO

Pilar estratégico para definir el camino y la meta a la que se pretende llegar.

INVERSIÓN EN HERRAMIENTAS Y APLICACIONES TECNOLÓGICAS

Elegir un “transporte” adecuado es fundamental para alcanzar la meta establecida.

LAS 4 CLAVES DEL ÉXITO

COMUNICACIÓN FLUIDA Y ENFOQUE PARTICIPATIVO

Escucha continua para adelantarse a los posibles errores.

INVERSIÓN EN CAPITAL HUMANO

Invertir en formación y desarrollo del personal es vital si se quiere garantizar la consecución de los objetivos.

RESISTENCIA AL CAMBIO DIGITALIZACIÓN COMO OPORTUNIDAD

¿Dónde se encuentra el verdadero reto?

“DE UN SERVICIO PÚBLICO BUROCRÁTICO A UNO DIGITAL”

La pandemia ha impulsado a que las AAPP tomen consciencia de la importancia de implementar sistemas que **agilicen las gestiones diarias, y que garanticen la conectividad y la accesibilidad de los usuarios**, repensando y mejorando procedimientos. En el ámbito judicial, si cabe, tal necesidad fue más acentuada con la incorporación de **juicios on-line**.

La transformación digital de una organización implica una **forma distinta de trabajar** que, en muchas ocasiones, se traduce en una resistencia a la digitalización, tanto por la seguridad, que ofrece una zona de confort conocida, como por el vértigo que supone atisbar nuevos horizontes.

Sin embargo, con una gestión del cambio adecuada y bien aplicada, eliminando las barreras internas y externas que puedan originarse, la oportunidad de cambio es inmensa.





¿QUÉ **BENEFICIOS** SE HAN OBTENIDO?

Se ha conseguido un control exhaustivo de los plazos procesales y un seguimiento detallado de todos los asuntos judiciales, que ha permitido estandarizar procesos en sistemas abiertos y sostenibles para la Administración Pública, así como la obtención de información veraz actualizada y al momento de cualquier expediente.



BENEFICIOS Y VENTAJAS CONSEGUIDAS

- ✓ **Mejora de tiempos:** La optimización de tareas y recursos, tanto humanos como económicos, ha permitido una reducción de plazos administrativos.
- ✓ **Seguridad** en el control y cumplimiento de plazos procesales y citaciones judiciales.
- ✓ **Automatización de tareas:** El uso de nuevas tecnologías ha permitido una gestión documental más eficiente, disminuyendo el riesgo de errores, ya sea por duplicidad o bien por falta de comunicación, y ha mejorado las capacidades organizativas.
- ✓ **Accesibilidad:** Trabajar en la nube significa el acceso inmediato a la información con independencia de la localización, que permite la consulta del expediente **incluso en plena comparecencia judicial**, así como una mejor conciliación laboral, y posibilidad de teletrabajo.
- ✓ **Protección de datos:** Mayor seguridad en la custodia de datos.
- ✓ **Mayor productividad:** Mejora en la eficacia y eficiencia en la gestión administrativa y procesal y facilidad en la búsqueda de precedentes.
- ✓ **Big Data:** Obtención de datos estadísticos para la creación de bases de datos propias, y la redacción de memorias y rendición de cuentas.

CONCLUSIÓN

La experiencia de los servicios jurídicos de la Abogacía del Consell Insular es que la digitalización **maximiza el valor de un servicio y mejora la productividad** de la organización.

La transformación digital es una gran **oportunidad** de reconversión y permite un mayor enfoque estratégico: conociendo mejor los procesos internos y mejorando la eficiencia operativa.

← **Ad intra**, permite un mejor **control** de cada actuación, una **inmediata** consulta e interacción de los documentos con independencia de la localización de la persona, una **reducción** de costes y, sobretodo, de tiempo.

→ **Ad extra**, mejora la **rapidez y calidad** de prestación de servicio, facilita la **interrelación** con otras Administraciones, permite la **fiscalización** de la actuación administrativa por la ciudadanía.



“El cambio es ley de vida. Cualquiera que sólo mire al pasado o al presente, se perderá el futuro”

John Fitzgerald Kennedy



Premios SocInfo Digital
Candidatura Abogacía del Consell Insular de Mallorca a los Premios Baleares TIC 2022