



## Administración de Justicia electrónica

La experiencia de Ibermática en el ámbito de las tecnologías aplicadas a la Justicia nos ha permitido diseñar una respuesta integral e integrada para la modernización de la Administración de Justicia, mediante soluciones organizativas, funcionales y tecnológicas para el desarrollo de nuevos servicios y sistemas.

Nuestra oferta aporta a la Administración de Justicia soluciones para la prestación de un servicio de calidad excelente, aplicando las nuevas tecnologías que se basan en criterios de productividad, reutilización y optimización de funciones del puesto de trabajo.



## Los sistemas de información como agentes impulsores de la Justicia electrónica

La Administración de Justicia está realizando una apuesta clara de mejora en su vertiente relacional y de eficacia. Esta mejora viene amparada por diferentes reformas legislativas, en especial la referida a la nueva Ley Orgánica del Poder Judicial, que situará a la Justicia en línea con las necesidades sociales y avances tecnológicos de nuestros días, evolucionando hacia una organización más eficiente mediante el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.



Es evidente que, en este cambio de entorno, se produce una importante transformación en las formas de trabajo de los diversos operadores jurídicos que participan en la Administración de Justicia. Para esta transformación, las TIC constituyen el elemento catalizador del cambio y de la evolución mediante:

- La disponibilidad de información eficaz y accesible en su relación con los ciudadanos, profesionales y colaboradores en general.
- La aportación de soportes para los procesos de gestión.
- La mecanización de los procesos masivos y repetitivos.
- La mejora de la comunicación y del intercambio de información tanto internamente como con el exterior.

La Administración de Justicia inició su mecanización en la década de los años 80, consolidando sus sistemas en los 90. Hoy en día, cuando los ciudadanos ya tienen garantizado por ley el acceso electrónico a la Administración Pública, la Administración de Justicia también debe comprometerse con su época, mejorando la prestación de servicios a los ciudadanos mediante la aplicación de todos los avances disponibles.



En su camino de modernización, la Administración de Justicia tiene que apoyarse en los objetivos estratégicos que son el pilar de todas las actuaciones a emprender:

Alcanzar una capacidad para desarrollar una actividad operativa óptima: **EFICACIA**

- Facilitando la agilidad y flexibilidad de la gestión y la racionalización de esfuerzos y recursos.
- Empleando un modelo de gestión único e integrado, en línea con las nuevas tendencias tecnológicas.

Conseguir una Administración de Justicia transparente y al servicio de la sociedad: **ACCESIBILIDAD**

- Aumentando el número de servicios ofrecidos a la ciudadanía.
- Mejorando la calidad de estos servicios y desarrollando los canales de acceso (Call-Center, Internet, SMS, PDAs, TDT...).
- Reforzando el papel de terceros colaboradores (instituciones diversas) en los procesos de gestión.

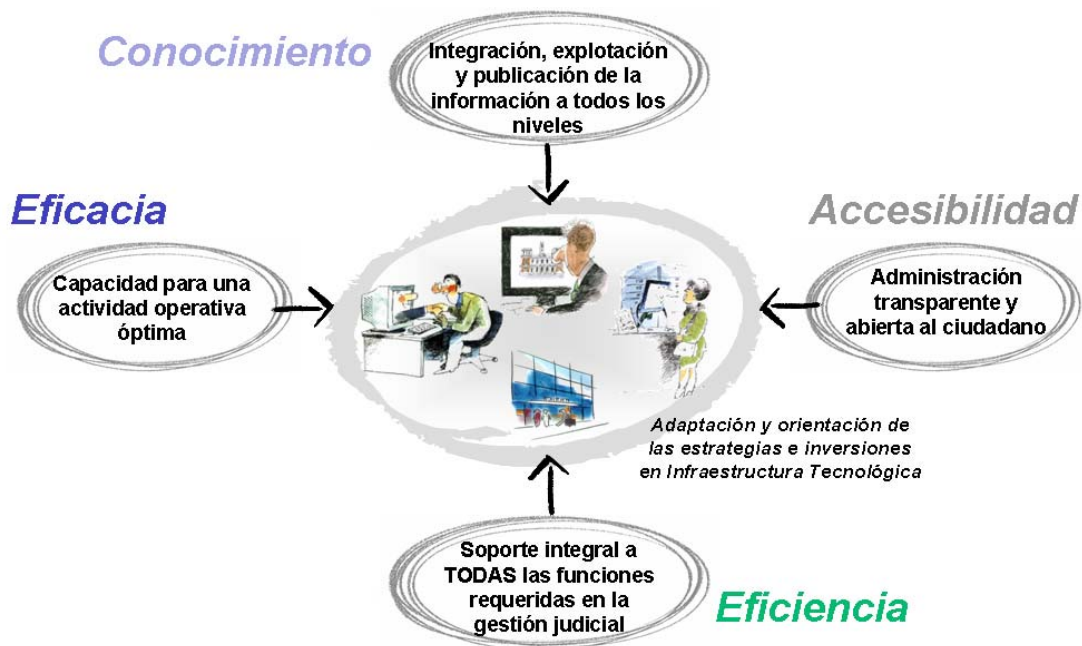
Incorporar sistemas de explotación y publicación de la información a todos los niveles:

**CONOCIMIENTO**

- Integrando toda la información del entorno del ciudadano.
- Generando información que posibilite la mejora de la gestión, el análisis y la simulación.
- Estructurando los datos, de forma que se desarrolle un modelo de conocimiento de la situación.

Adaptar y orientar, de forma eficiente, las estrategias e inversiones en infraestructura tecnológica: **EFICIENCIA**

- Incorporando tecnologías de aplicación práctica en los procesos.
- Diseñando una Arquitectura de Sistemas de Información que aporte una visión global e integrada.





## Ibermática, Innovación y Justicia, la respuesta

La solución de Justicia de Ibermática es el resultado de la amplia experiencia adquirida en la planificación, el diseño y el desarrollo de soluciones en el ámbito de la Administración de Justicia.

Da respuesta a las necesidades de la Administración de Justicia y sus diversos participantes:

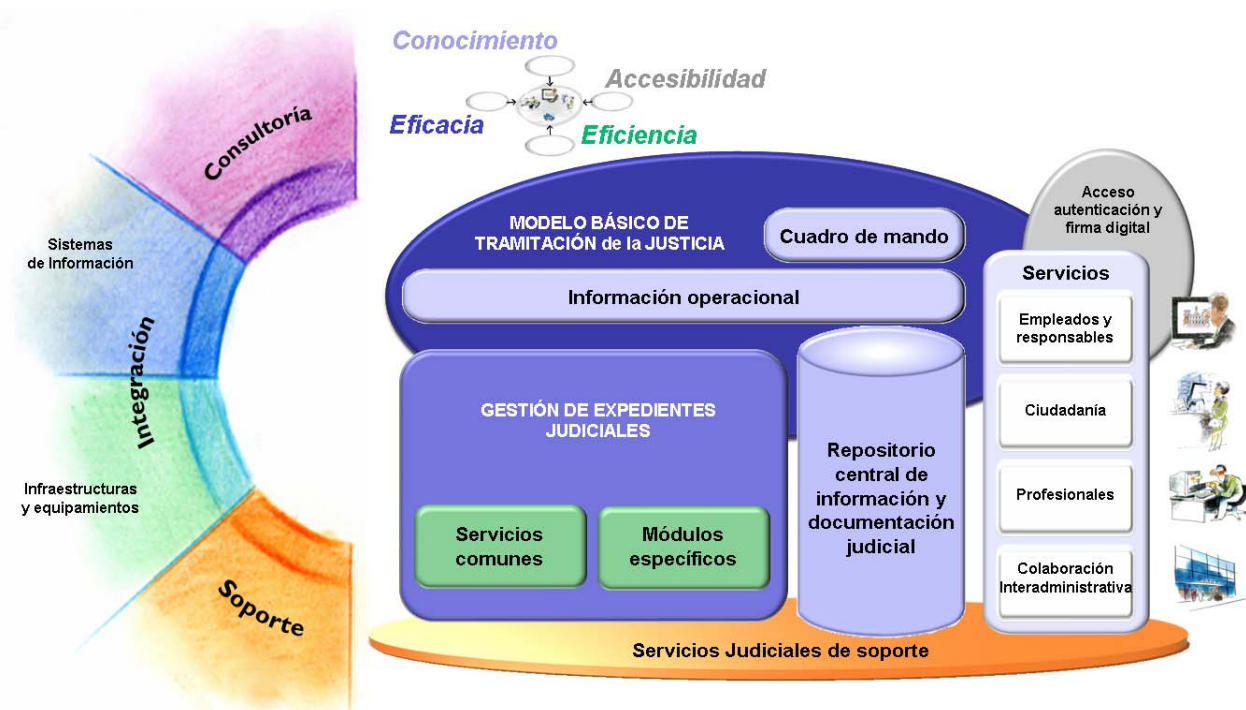
- Oficinas judiciales, Fiscalías, Servicios Comunes, Registro Civil, Institutos de Medicina Legal y Servicios de Apoyo.
- Administración Ejecutiva, tanto del Ministerio de Justicia, CGPJ, FGE y los Departamentos de Justicia de las Comunidades Autónomas con competencias transferidas.

- Ciudadanos como intervinientes en asuntos judiciales, usuarios de Registro Civil, Candidatos al Jurado, Opositores...
- Profesionales (abogados y procuradores) como impulsores y partícipes del servicio prestado por la Administración de Justicia.
- Entidades e Instituciones relacionadas, como Instituciones Penitenciarias, Hacienda, Tráfico, Registro Mercantil, Policía Judicial...

La solución se configura a partir de unos elementos básicos:

- Un modelo básico de tramitación judicial
- Un sistema de gestión procesal, soporte de los procesos judiciales electrónicos, y
- Un repositorio de información judicial;

elementos que facilitan la interacción con terceros y la prestación de servicios electrónicos y telemáticos de forma segura.



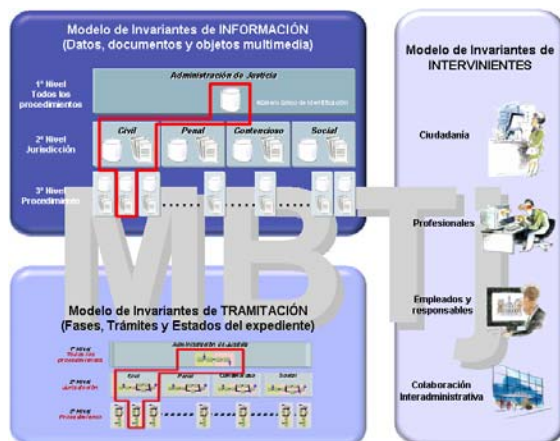


## Modelo Básico de Tramitación judicial

El Modelo Básico de Tramitación judicial (MBTj) es el esquema básico de referencia para todos los expedientes que se sustancian en los órganos judiciales, permitiendo la definición, tramitación y explotación de su información, basándose siempre en la legislación procesal vigente en cada momento.

El resultado es un conjunto de procedimientos judiciales y documentación asociada modelizados, con una estructura homogénea de datos y unos procedimientos similares que comparten un mismo esquema y fases de tramitación, identificando sus flujos y los órganos que intervienen.

El MBTj integra el conjunto de trámites y documentos asociados de las diferentes áreas de la gestión procesal, para ser implementados en forma de servicios a los destinatarios, en función de su perfil, proporcionando asistencia a las necesidades de relación de la Administración de Justicia con otros agentes y la ciudadanía.



## Gestión procesal

El sistema de gestión procesal permite la automatización de la tramitación de los procedimientos y los procesos judiciales en sus diferentes fases: Registro, Reparto, Tramitación, Agenda, Resoluciones, Ejecución...

Para ello aporta soluciones en tres áreas de actuación:

**Gestión de expedientes judiciales:** basada en el modelo de tramitación judicial definido, da soporte automatizado a todas las fases de la gestión de los expedientes y a las necesidades de comunicación entre las Oficinas Judiciales, las Fiscalías y los Servicios Comunes.

**Servicios comunes:** en la organización judicial hay tareas como el apoyo a jueces y magistrados, la ordenación del procedimiento, notificaciones, la gestión de efectos y piezas de convicción, las ejecuciones o el archivo, que albergan funciones específicas que requieren un tratamiento especializado para poder realizar esa tarea de forma común para los órganos judiciales correspondientes.

**Módulos específicos:** se abordan procesos complementarios y necesarios para la actividad judicial, fundamentales para lograr la eficacia necesaria, como es, entre otros, la actividad de los Institutos de Medicina Legal, las comunicaciones con la Policía Judicial o los envíos de resoluciones al CENDOJ.

Como base tecnológica de estas tres áreas, la solución de Ibermática utiliza un motor de tramitación robusto y eficaz, basado en el MBTj y en una arquitectura orientada a servicios. Todo ello interrelacionado con un sistema de comunicaciones capaz de gestionar todas las entradas y salidas del sistema, a través de los canales necesarios hacia todos los agentes implicados.

## Repositorio de Información Judicial

El repositorio de información es una estructura sustentada en el dato único que asegura la calidad de la información y que se alimenta, principalmente, por el sistema de gestión procesal y, en ocasiones, de información externa proporcionada por terceros intervinientes colaboradores de la Administración de Justicia.

Da respuesta a las necesidades de la Administración de Justicia: ofrecer información de gestión para los responsables con competencias en Justicia, y ofrecer servicios a terceros intervinientes en el desarrollo de los procedimientos y a los ciudadanos, como últimos y principales interesados.

Los diferentes niveles de responsabilidad dentro de la Administración de Justicia, a través del análisis de los indicadores clave, obtienen la información necesaria de apoyo a la toma de decisiones estratégicas (planificación de políticas legislativas adecuadas en materia procesal y su seguimiento, presupuestación...), de gestión (actualización y modificación de la organización judicial, dotación de órganos judiciales...) y operativas (tiempo medio de tramitación de los expedientes, tiempo medio de tramitación en operaciones internas, ratio de cumplimiento de plazos...).

## Servicios judiciales electrónicos

Los servicios que ofrece la solución de Ibermática van dirigidos a todos los intervinientes, internos y externos.

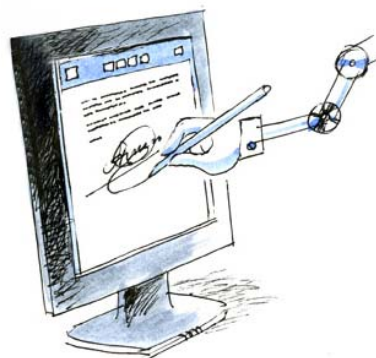
El acceso a los servicios está basado en tecnología web, proporcionando el canal intranet para usuarios internos (empleados y responsables) y el canal internet para usuarios externos (ciudadanos, profesionales, otras administraciones...).

## Accesos y Seguridad

Tres son los aspectos esenciales a considerar en relación a la prestación de servicios telemáticos y el acceso a las aplicaciones: la gestión de identidades, el aprovisionamiento de las aplicaciones con esas identidades y las medidas de seguridad a implementar en los accesos.

La gestión de identidades centralizada, mediante un LDAP corporativo que gestiona y mantiene los perfiles de autorización individualizados de cada agente, y el aprovisionamiento de las aplicaciones garantizarán un punto único de registro a los usuarios internos y externos.

El control de accesos debe apoyarse con la implementación de las medidas de seguridad requeridas para garantizar las transacciones, entre estas medidas la firma electrónica avanzada es esencial para garantizar la integridad, autenticidad y no repudio de la información.





## Servicios para empleados y responsables

La intranet corporativa debe contemplarse como el punto de acceso interno y escritorio virtual de trabajo, disponiendo en ella de los elementos necesarios para las gestiones propias del puesto, además del acceso a las aplicaciones de uso diario, incluida la aplicación de gestión procesal.

La incorporación de la intranet ofrece:

- Un canal de comunicación y envío de información entre la Administración y el personal de justicia abierto y transparente.
- Acceso a Comunidades Virtuales que fomenten la cooperación entre personal disperso geográficamente y de diferentes grupos funcionales.
- Acceso a servicios de formación on-line que faciliten el aprendizaje continuo y permanente.
- Soluciones web de envío de circulares, prensa... que suponen un ahorro en comunicaciones.
- Gestión de trámites internos sin papel y accesibles en todo momento a través de la intranet.
- Gestión de trámites externos iniciados por los ciudadanos a través de los diferentes canales de acceso: web, call-center, personalmente...

Todos ellos beneficios para los usuarios en su labor diaria que facilitan la mejora del servicio público.



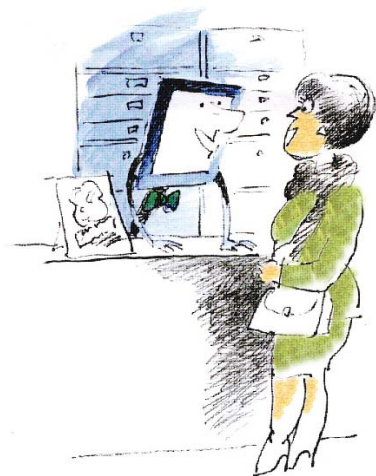
## Servicios judiciales a la ciudadanía

La Administración de Justicia tiene en el acercamiento a la ciudadanía uno de sus retos fundamentales. Entre las barreras que le distancian de ella están las formas de acceso a los servicios de la Administración de Justicia.

Las TIC abren las barreras, facilitando el acceso del ciudadano a los servicios y la comunicación bidireccional y continua desde cualquier ubicación con acceso a internet, eliminando los desplazamientos y permitiendo el uso de una amplia variedad de dispositivos (correo electrónico, SMS, dispositivos móviles...), posibilitando:

- Consultar información: directorios, celebración de subastas, oposiciones, procesos de candidato a jurado, procedimientos de justicia gratuita...
- Tramitar telemáticamente: certificados de registro civil, procesos de candidato a jurado, participación en bolsas de trabajo, formalización de quejas y sugerencias, inicio y participación en procedimientos judiciales y actos de jurisdicción voluntaria...

El acceso a través del canal internet debe ofrecer las mismas garantías de seguridad y validez que los actos presenciales, para lo que es necesario el uso de la firma electrónica.



## Servicios judiciales para el profesional

Los profesionales son una parte importante en el impulso de los procedimientos judiciales en la Administración de Justicia y en la relación de ésta con los ciudadanos.

El canal internet (mediante extranet securizada) les facilita un medio a través del cual gestionar sus relaciones con la oficina judicial y con otros actores, disponiendo de información actualizada (en base al dato único) y personalizada (control de identidades) con todas las garantías de seguridad y confidencialidad (control de accesos y firma electrónica) sobre sus asuntos en la oficina judicial:

- Expedientes, señalamientos de vistas, repartos.
- Notificaciones judiciales y presentación telemática de escritos de inicio y de trámite.
- Información sobre designaciones y resoluciones de Justicia Gratuita.
- Gestión de habilitaciones, sustituciones y personal propio.
- Acceso a formularios e impresos normalizados.

El uso de las TIC proporciona ventajas tanto a los profesionales como a la Administración de Justicia. Para los primeros, la presentación telemática de escritos firmados electrónicamente facilita el cumplimiento de plazos y ahorra tiempos de desplazamiento a las oficinas judiciales, evitando dedicaciones no productivas.

Para la Administración de Justicia supone involucrar a los profesionales en el impulso de la tramitación de los procedimientos, aumentar la calidad de la información de los asuntos y facilitar la normalización de los documentos presentados.



## Servicios de colaboración interadministrativa

La Administración de Justicia necesita de la colaboración con terceros para la resolución de un gran número de procedimientos.

Es frecuente la intervención de otros organismos, instituciones y agentes, internos (otras administraciones de justicia, servicios comunes...) y externos (fiscalías, registros, cuerpos y fuerzas de seguridad, AEAT, Tráfico...), actuando o aportando información.

El empleo de las TIC favorece que las necesidades de colaboración se resuelvan de forma rápida, ágil, eficaz y eficiente: exhortos, itineraciones, señalamientos, atestados, fijación y práctica de prueba, averiguación de bienes, publicación de edictos, remisión de información a registros centrales, etc.

Para que esto sea posible, es necesario trabajar los aspectos técnicos y semánticos de la interoperabilidad, con el fin de facilitar el entendimiento de los diferentes sistemas de información.





# Los servicios profesionales que garantizan el éxito

## Servicios de Consultoría

Desde la actividad de Consultoría de Ibermática se prestan servicios adaptables a las necesidades de cada situación y momento, utilizando técnicas de Gestión del Cambio, asegurando la calidad en todas sus actuaciones y empleando las más exigentes metodologías de seguimiento de proyectos y servicios (Métrica III, ITIL, Esprit...).

Con este fin, es fundamental contar con la colaboración de especialistas que aporten el conocimiento tecnológico y judicial necesario para sustentar y apoyar el proceso. La oferta de consultoría se estructura en cuatro grandes bloques:

### Estrategia y planificación TIC:

identificando los modelos, esquemas, estructuras y plataformas TIC que garanticen eficacia y eficiencia en el uso y aprovechamiento de los recursos, permitiendo también el seguimiento del cumplimiento de las estrategias y planes TIC definidos.

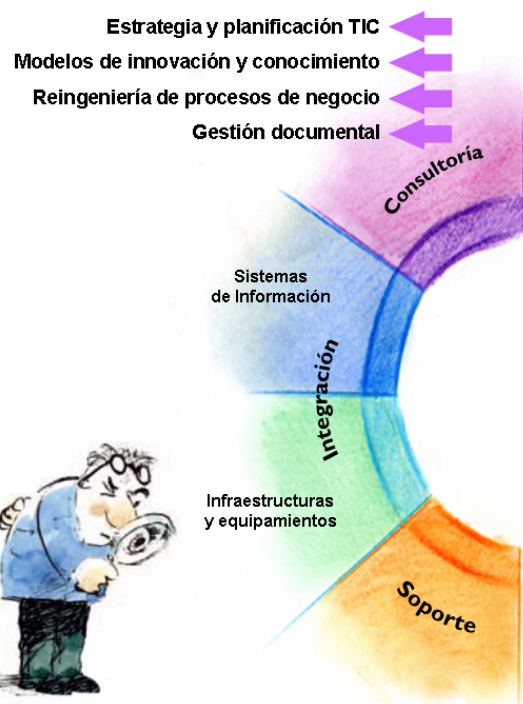
### Modelos de innovación y conocimiento:

desarrollando y aplicando modelos que constituyen los marcos de referencia sobre los que poder contrastar y evaluar la situación de una organización. Estableciendo las arquitecturas que sirven de guía para el desarrollo de los sistemas de información. Fomentando la creación y transmisión del conocimiento, que constituye el principal activo en la Sociedad de la Información y debe ser gestionado para maximizar su rendimiento.

### Reingeniería de procesos de

negocio: fomentando la innovación en los procesos, puesto que, para innovar, hay que cambiar las formas de hacer y, para cambiar, hay que actuar sobre los procesos. En este ámbito, las TIC se configuran como una herramienta fundamental. Además, hay que tener en cuenta que los cambios los producen las personas e inciden sobre ellas, siendo necesario gestionar su evolución.

**Gestión documental:** trabajando en la modelización de estándares documentales que hagan más fácil a los empleados trabajar con la documentación; socializando la información como un recurso colectivo y conservando la memoria de la organización más allá de los individuos.



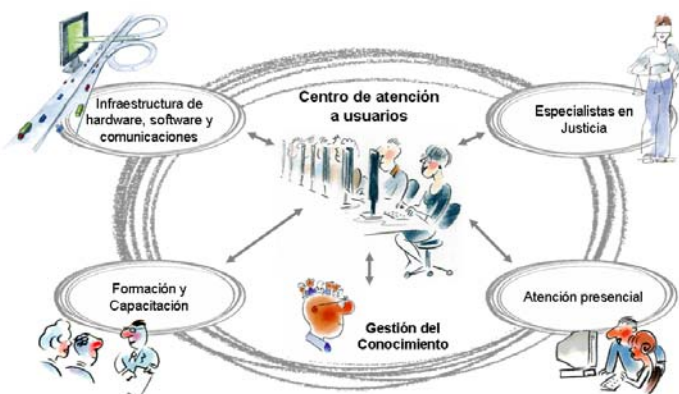
## Servicios judiciales de soporte

En aras de garantizar el funcionamiento de la organización sobre la que pivota la Administración de Justicia es necesaria una adecuada estructura de soporte construida observando los siguientes principios básicos:

- **Alinear los objetivos** de los intervinientes en la Administración de Justicia, desde la dirección organizativa hasta los usuarios.
- Identificar las necesidades existentes y **establecer y dimensionar los soportes** necesarios para responder a las mismas.
- **Definir el modelo colaborativo** necesario entre los soportes que conforman el servicio.
- **Establecer los mecanismos de coordinación** oportunos para lograr un óptimo rendimiento de los servicios.
- **Facilitar la adaptación a las necesidades en la prestación de servicios**, bien añadiendo, compactando o modificando funciones en ellos.
- **Optimizar las implantaciones de nuevos sistemas y aplicaciones**, organizando equipos de implantación especializados que velen por la correcta implantación de los sistemas, asegurando una adecuada transición a través de la gestión del cambio.
- **Facilitar la flexibilidad en la gestión.**

Existen aspectos y funcionalidades a las que, en todo caso, hay que prestar servicio, pudiendo constituirse una estructura centralizada de servicio:

- **Centro de atención a usuarios**, como punto único de contacto para la resolución de incidencias y canalización de necesidades.
- **Soporte a la gestión del conocimiento**, mediante la obtención y gestión de contenidos, sirviendo de “observatorio” a modo de impulsar y dinamizar la utilización de los sistemas de información y, en definitiva, fomentando todas las acciones que promuevan la generación y difusión del conocimiento.
- **Soporte a los sistemas de información**, para asegurar su correcto funcionamiento mediante la gestión de la capacidad, seguridad y disponibilidad.
- **Soporte a los procesos de formación**, presencial y on-line, dirigidos a empleados y colaboradores.
- **Soportes judiciales especializados**, aportando el seguimiento y análisis legislativo que permita la adaptación y actualización de los sistemas de información.
- **Soporte de asistencia presencial**, llevando a cabo labores de formación y reciclaje de usuarios de las aplicaciones informáticas, atención a los usuarios de los sistemas de información y, en definitiva, prestando apoyo a las oficinas judiciales.



La estructura más adecuada debe ser definida en cada ocasión, atendiendo a las señas de identidad propias y a los servicios necesarios.

## Garantía Ibermática

Ibermática es una de las principales compañías de servicios en Tecnologías de la Información (TIC) del mercado español. Creada en 1973, su actividad se centra en las siguientes áreas: Consultoría TIC, servicios de infraestructuras, integración de sistemas de información, outsourcing e implantación de soluciones integradas de gestión empresarial. Asimismo, está presente en los principales sectores de actividad: finanzas, seguros, industria, servicios, telecomunicaciones, sanidad, utilities y administración pública, donde ofrece soluciones sectoriales específicas. Completa su oferta con soluciones tecnológicas como Business Intelligence, ERP y CRM, gestión de procesos (BPM), recursos humanos, movilidad, gestión de contenidos (ECM), Social Business / Gov 2.0, gestión de personas (HCM), Arquitecturas SOA, trazabilidad, accesibilidad, seguridad e inteligencia artificial, así como servicios Cloud Computing.

Tras casi 40 años de actividad en el sector de las TIC, Ibermática se ha consolidado como una de las primeras empresas de servicios de TI de capital español. Actualmente agrupa a 3.324 profesionales y representa un volumen de negocio de 246,5 millones de euros.

### Persona de contacto:

#### **Amaia Landa**

Responsable Área de Justicia

Tlf: 902 413 500

e-mail: [a.landa@ibermatica.com](mailto:a.landa@ibermatica.com)

[www.ibermatica.com/a.landa](http://www.ibermatica.com/a.landa)

[www.ibermaticajusticia.com](http://www.ibermaticajusticia.com)

