

COMUNICACIÓN TECNIMAP 2007

Nombre: Yolanda

Apellidos: Arribas Alonso

NIF: 30554542P

Teléfono: 91 482 52 32

Correo electrónico: yolanda.arribasalonso@telefonica.es

Organismo / Empresa: Telefónica España

Puesto de trabajo: Consultor

Dirección de trabajo: Distrito C. Ronda de la Comunicación s/n. 28050 Madrid

Título de la comunicación: Ciudad de Justicia Conectada

Resumen de la comunicación:

Aproximación de Telefónica hacia el concepto de Ciudad de Justicia, facilitando su visión hacia los servicios al ciudadano, plataformas e infraestructuras eficientes, así como servicios para el empleado público. Asimismo, se ofrece una visión sobre la gestión del cambio y el compromiso con el medio ambiente.

Ciudad de Justicia Conectada

Las administraciones públicas están impulsando la modernización de la justicia con el fin de adaptarse a las exigencias de una sociedad cada vez más dinámica y compleja. Esta modernización se basa en cuatro grandes aspectos: los medios personales que intervienen en el servicio público de la Justicia, los medios materiales que se destinan al mismo, la actualización de las leyes procesales, y la implementación de medidas que hagan que la Justicia sea transparente y accesible al ciudadano.

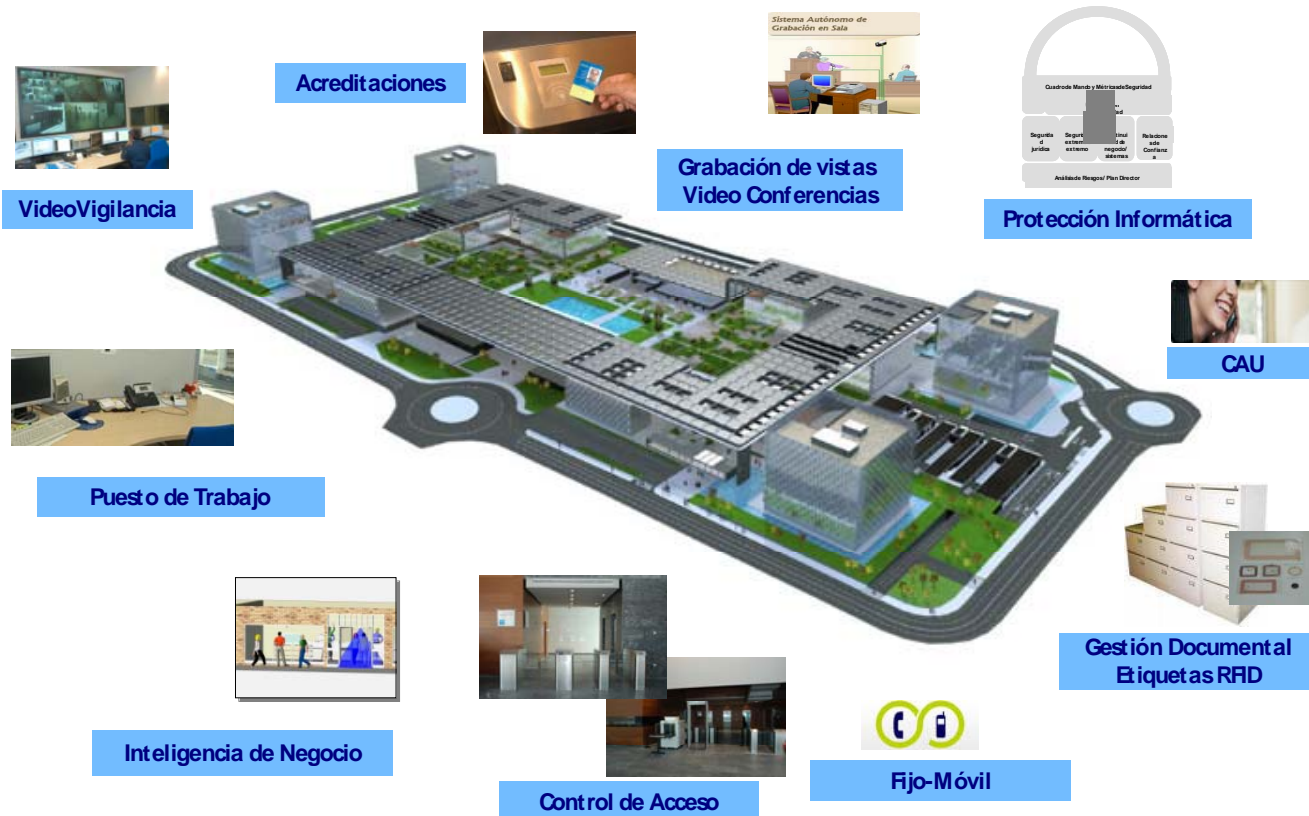
Dentro del capítulo de los medios materiales, las infraestructuras judiciales y más en concreto, el concepto de Ciudad de la Justicia, se hace hueco dentro de los planes de modernización de la mayoría de las administraciones públicas que tienen transferida la competencia de justicia.

El concepto Ciudad de la Justicia suele referirse principalmente al espacio físico que albergan juzgados y tribunales de distinto orden jurisdiccional, y suele aplicarse a las infraestructuras judiciales de medianas y grandes ciudades.

Las ventajas que ofrece la agrupación de todos los servicios en un mismo espacio son evidentes: desde la racionalización en el dimensionamiento de los servicios comunes (ahorro mantenimiento, vigilancia, valijas de correspondencia interesedes, supresión de alquileres)- que deben dar apoyo a los órganos judiciales, pasando por las economías de escala que se generan por no tener dispersos servicios homogéneos, la ventaja que supone para los ciudadanos y sobre todo los profesionales del derecho el no tener que atravesar continuamente las ciudades para poder asistir a los juicios, hasta los beneficios urbanísticos y de movilidad que suelen llevar aparejados estos centros y que redundan en el entorno en que se ubican.

La visión de Telefónica pasa por colaborar con la Administración Española para evolucionar el concepto de Ciudad de la Justicia, hacia un nuevo estadio de desarrollo que podemos denominar la Ciudad de Justicia Conectada, donde a través de las TIC conseguimos una mayor proximidad a los ciudadanos, un aumento de la eficiencia de las infraestructuras así como unos empleados más colaborativos y productivos.

Esta propuesta de Ciudad de Justicia se basa en una visión centrada en las necesidades de los distintos agentes, no limitada por las distintas tecnologías y personalizada para cada uno de sus diferentes procesos.



Relación próxima con el ciudadano

Justicia es un sector en el que se relacionan multitud de agentes públicos y privados, donde los elementos de seguridad y privacidad son esenciales y donde el trabajo en red centrado en el expediente judicial, hace que sea propicio el desarrollo de infraestructuras judiciales con servicios desde la red (hace que sea propicio el desarrollo de una Red de Servicios Judiciales).

En la actualidad, la convergencia de comunicaciones con la informática y la electrónica de consumo nos permiten disponer de un conjunto de soluciones que permiten integrar todo tipo de canales en centros de contacto IP ubicados en la red y que pueden incluir funcionalidades avanzadas de automatización de la atención a través del reconocimiento natural de voz.

La personalización de esa relación se desarrolla en la gestión de contenidos digitales con soluciones de marketing dinámico que permiten ofrecer información

y contenidos adoptados a las características propias de los distintos ciudadanos, y todo ello en un entorno de acceso e identificación seguro.

Plataformas e Infraestructuras eficientes y de alta disponibilidad

En un proceso de evolución de las TI desde arquitecturas descentralizadas a un escenario de sistemas y procesos centralizados, las infraestructuras que dan soporte a estos presentan unos retos de eficiencia y criticidad extremos.

La Administración puede aprovechar las enormes ventajas que supone este nuevo entorno, con soluciones como las Redes Corporativas Convergentes que permiten conectar todas las ubicaciones con el ancho de banda, tipo de acceso y servicios necesarios a cada entorno y ubicación, hosting virtual, situando las plataformas en el corazón de la red con capacidades de almacenamiento y proceso bajo demanda, en un entorno garantizado de seguridad y fiabilidad con soluciones de respaldo BRS y Seguridad Gestionada, que configuran plataformas que permiten el desarrollo de soluciones de procesos en red como la gestión documental.

Justicia es uno de los sectores donde los datos y la información que se manejan por todos los órganos judiciales afecta muy directamente a la privacidad de las personas y deben manejarse con total seguridad y confidencialidad, por lo que resultan necesarios servicios de seguridad que determinen las amenazas, vulnerabilidades y riesgos de la actividad judicial, soluciones de gestión de identidad que permitan unificar el acceso a todas sus aplicaciones y recursos informáticos para controlar y garantizar que el acceso a los mismos sólo se realiza por las personas autorizadas y desde los lugares autorizados.

Todos estos servicios junto con aplicaciones más específicas para justicia como videoconferencia, grabación de vistas judiciales, gestión documental en red, servicios de etiquetas RFID para identificación de expedientes judiciales o elementos sensibles de los institutos de medicina legal ó servicios de inteligencia de negocio de afluencia en los distintos espacios judiciales, hacen necesario un entorno de comunicaciones convergentes “todo IP” y multiservicio, que permite trasladar la inteligencia a la Red en un mundo de infraestructuras privadas virtuales.

Empleado Público colaborativo y productivo

La capacidad de respuesta exigida a la Administración en términos de eficacia y eficiencia no será posible sin la evolución de los modos de trabajo del empleado. Esta evolución pasa por dotar a los empleados públicos de los medios necesarios para trabajar en entornos cada vez más colaborativos y ubicuos.

La propuesta de Telefónica desarrolla el puesto de trabajo en base al análisis de los perfiles de uso de los empleados públicos; de esta forma cada perfil de usuario

disfruta de las herramientas mejor adaptadas a su desempeño, y accede a ellas a través del dispositivo más adecuado en cada momento, con unos niveles de personalización y de seguridad sin precedentes. Con estas herramientas aseguramos al empleado público el poder transportar su entorno de comunicaciones y servicios completo e integrado allá donde va, independientemente de su ubicación geográfica y de la naturaleza del servicio que requiera. Todo ello con un compromiso de nivel de servicio global extremo a extremo.

Gestión del cambio

Cuando una administración decide llevar a cabo un proyecto tan complejo tanto desde el punto de vista urbanístico y arquitectónico como tecnológico y de personas, parece necesario catalizar esta oportunidad hacia un cambio más profundo en la propia cultura de la organización que nos permita implantar una nueva cultura de trabajo y una nueva forma de relacionarse, basada en un nuevo concepto de espacio de trabajo que estimula el dinamismo y la movilidad.

Telefónica cuenta con una metodología propia que garantiza el éxito de un proyecto global que combina espacios, tecnología y personas.



El compromiso con el medio ambiente

La oportunidad de crear un nuevo espacio físico, nos debe hacer reflexionar sobre nuestro compromiso con el medio ambiente, aludiendo a la eficiencia en el consumo de energía, optimización de las características bioclimáticas, uso de materiales respetuosos con el medio ambiente, ahorro en el consumo y reducción de la energía CO2, así como a la seguridad y accesibilidad en otros aspectos.

Al mismo, tiempo, también significa hacer posible unas dinámicas de trabajo que permitan hacer un consumo más adecuado de los recursos que utilizamos: disminución de desechos, ahorro de papel - el coste del papel únicamente supone el 3% de los costes generados cada vez que un empleado utiliza una hoja-, sustitución de impresoras de sobremesa por equipos multifunción, impresión a doble cara, sustitución de papeleras por equipos de reciclaje, archivo digital, etc..

La oportunidad de un traslado a un nuevo centro de trabajo, en este caso, una ciudad de justicia, debiera de servir de palanca de transformación de la forma de trabajar y a la racionalización del uso del papel, que puede ir desde la reducción del papel que se archiva, que se genera, que se recibe a la definición de una clasificación sistemática de lo archivos de papel y sus necesidades de digitalización y tratamiento que permita digitalizar la información y avanzar hacia el expediente judicial multimedia.