



## MEJORES PRÁCTICAS EN LA IMPLANTACIÓN DE LOS NUEVOS CARNÉS

La difusión de productos tecnológicos de una cierta complejidad como los que forman parte del Proyecto Tecnológico, trae consigo una serie de obstáculos que hacen que, en muchos casos, a los usuarios finales se les haga “muy cuesta arriba” incorporarse a estas nuevas tecnologías.

Con el fin de tratar de minimizar, en la medida de lo posible, estas dificultades, en este documento se presenta un conjunto de “mejores prácticas” que se han demostrado de utilidad en otros Colegios para disminuir los plazos de la difusión de los nuevos carnés y para ayudar a que el colegiado entienda la utilidad de estas nuevas herramientas que el Colegio le está proporcionando.

Las mejores prácticas seleccionadas se han clasificado en dos grupos:

- Aquellas destinadas a reducir el plazo y mejorar la adaptación del Colegio en la parte del proceso que va desde la Solicitud de Constitución en RA hasta que ya se puede comenzar a emitir los nuevos carnés.
- Las prácticas destinadas a que el colegiado conozca las ventajas del nuevo carné a fin de que lo solicite al Colegio.

### 1.1 PRÁCTICAS HASTA LA EMISIÓN DE LOS PRIMEROS CARNÉS:

El proceso que va desde la solicitud formal por parte del Colegio de constituirse en Autoridad de Registro hasta que comienza la emisión de los nuevos carnés a los colegiados se resume en el gráfico de la siguiente figura:





Aunque el proceso consta de un conjunto de actividades no exentas de complejidad, la adopción de un conjunto de buenas prácticas puede ayudar a mejorar este proceso. De entre las que se han observado, se considera que las siguientes merecen destacarse:

- **La actitud del operador es clave** a la hora del aprendizaje y de la implantación de los certificados. Por este motivo, se considera importante el elegirse como Operadores de las RA a personas motivadas, y que muestren interés.
- En el mismo sentido, y con el fin de, por un lado ayudar a los operadores a superar los problemas y por otro servir de enlace entre las necesidades del Colegio respecto al Proyecto Tecnológico y el CGAE, sería conveniente crear en cada Colegio la figura de **Coordinador Funcional** del Proyecto **en el Colegio**.
- Aunque el Colegio busque una entidad financiera que patrocine o incluso que permita retornos a los Colegios, es muy conveniente **tener un diseño de carné sin patrocinador** que permitirá por un lado no demorar el lanzamiento de la implantación de los nuevos carnés y por otro aportar una solución a los colegiados que no deseen tener un producto financiero en su carné colegial.
- Realizar las **personalizaciones de las tarjetas con empresas externas** al Colegio, preferiblemente **con sede en la misma ciudad**, a fin de minimizar los costes de transporte. La adquisición de impresora de tarjetas debe limitarse a Colegios que tengan personal capaz de operarlas y mantenerlas.
- Al tratarse de un proceso presencial, la generación de los Certificados Digitales, suele convertirse en un cuello de botella, debido fundamentalmente a que no es viable dimensionar los recursos del Colegio de forma que puedan atender los picos de demanda. Como idea se plantea el personalizar y entregar los nuevos carnés vacíos (sin el certificado digital dentro) a los colegiados, con del fin de que la nueva tarjeta esté en su poder en tanto el Colegio le puede dar hora para generarle el certificado. Asimismo, esta puede ser la forma de operar de las tarjetas que incorporen servicios financieros: el banco o caja se la envía por correo y el colegiado pide cita en el Colegio para hacerse el certificado.



## 1.2 EN LA DIFUSIÓN DE LOS CARNÉS ENTRE LOS COLEGIADOS

Una vez que se ha comenzado la emisión de los nuevos carnés, el adoptar ciertas medidas que permitan que el Colegiado perciba la utilidad del nuevo carné puede ayudar de forma considerable a que los Colegiados “adopten” de forma rápida este elemento. De entre las que se han observado, se considera que las siguientes merecen destacarse:

- Comunicación: **Publicar en las revistas colegiales los nuevos servicios** que aporta el Colegio (certificación digital, RedAbogacía, etc.) e incluso, aprovechar los envíos de la Revista Colegial para hacer encartes con folletos explicativos que puede proporcionar el CGAE.
- Comunicación: **Introducir en la página web colegial el microsite de ACA-RED.** Esta medida permite mantener una fácil conexión con documentación actualizada sobre el Proyecto Tecnológico y sus avances.
- Que el operador de unas **breves indicaciones al colegiado** sobre los servicios de RedAbogacía (entrar con el nuevo carné en RedAbogacía, firmar un correo. Etc.) y los Manuales de Usuario **en el momento de la entrega del certificado.** Esta operación sólo cuesta unos breves minutos y puede conseguir que el colegiado supere una importante barrera de entrada.
- **Sustituir usuario y contraseña de la Página web** actual por acceso con certificado. Con esta medida, aunque no se aporta una mayor seguridad, sí se permite que el carné sirva como llave única de entrada a todos los sitios del Colegio, no debiendo recordar el usuario y la contraseña.
- **Introducir un link** a la zona privada de cada colegio **en RedAbogacía dentro de la página web de cada colegio.**
- Completar con **documentos de interés para los colegiados** la **zona de Docushare de cada Colegio**, a fin de que los colegiados puedan acceder a documentos que les puedan resultar interesantes. Esta medida podría ahorrar envíos de papel a los colegiados, al tiempo que facilitaría la consulta de documentos históricos (circulares, resúmenes de prensa, revistas, notas, etc.)



- Aunque se trata de servicios relativamente sencillos, **la formación de los usuarios está demostrando ser un punto clave**. Por ello, en tanto se realiza una formación masiva, una buena práctica consiste en **animar y convencer a los colegiados más “tecnológicos” para que sean formados por el CGAE** como formadores de sus compañeros. Así se dispondría de un reducido número de formadores que podrían **impartir charlas en el colegio de forma periódica**.