

# UTILIZACION DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS EN LA COMUNICACION HACIA LA SOCIEDAD

**IGNACIO ALCAZAR SIRVENT**

Comandante de la Guardia Civil

## INTRODUCCION

La llamada Sociedad de la Información es, hoy en día, un valor en alza, existe una gran preocupación en todos los órdenes por implantar Internet lo más rápidamente posible. En definitiva, se ha desatado una carrera cuyo final está por dilucidar, pero en la que indiscutiblemente hay que estar.

En un año tan cercano como 1994 se comentaba en los foros de la red si se debería permitir utilizar Internet, mayoritariamente para uso académico, fuera de los ámbitos científicos. En el 2000 la Unión Europea ratificó en la cumbre de Lisboa, como objetivo prioritario, conseguir que todas las relaciones entre ciudadanos y Administración puedan realizarse electrónicamente antes del 2003, han pasado sólo seis años.

Se está viviendo una gran revolución en materia de comunicaciones, lo que era impensable hace 10 años es hoy realidad. La Administración ha tratado la incorporación de las nuevas tecnologías como algo fundamental para su mejora y desde el más alto nivel se está potenciando su uso. Los órganos encargados de implantarla tienen la obligación moral de aprovechar las circunstancias y exprimir todo lo que se pueda las facilidades que se brindan, buscando y gestionando ayudas y subvenciones con las que desarrollar los diferentes sistemas y aplicaciones que den cobertura a la nueva sociedad, por tres claros motivos:

- a) Es imperativo legal.
- b) Está siendo impulsado por el Gobierno.
- c) Porque lo que se pretende es, indudable e indiscutiblemente, bueno y eficiente, tanto para la Institución como para la sociedad a la cual servimos.

La Guardia Civil, que no deja de ser una empresa de SERVICIOS de Seguridad, sin ánimo de lucro, tiene la ineludible responsabilidad de atender al ciudadano, que es su razón de ser y de existir. La Institución tiene el título de Benemérito no por ser eficiente, ni moderna, ni próxima, sino por estar en permanente servicio al ciudadano. Esta característica no debe ser perdida de vista, sino todo lo contrario potenciarla con las herramientas que las nuevas tecnologías ponen a nuestro alcance y adecuarse permanente a los cambios que la tecnología aporta.

## ANTECEDENTES

Desde la Dirección General se han dado instrucciones y se está impulsando de manera clara la implantación de estas herramientas en toda la Guardia Civil y deben ser los propios Servicios responsables de su implantación los encargados de metódicamente materializar esta iniciativa, que sin lugar a dudas, nos llevaría a estar a la cabeza de la comunicación interactiva, como se estuvo allá por el año 1996 cuando comenzó la andadura de la Institución en la RED.

Sus inicios no fueron fáciles, pero la estrategia montada parecía dar resultado, tres frentes se abrieron por aquel entonces claramente definidos:

En primer lugar, la creación de la Unidad de Delitos de Alta Tecnología, demostrando lo acertado de su puesta en marcha, pues a día de hoy se está viendo que la sociedad lo está demandando con verdadera virulencia. La importancia de este tipo de unidades viene dada porque *"sólo la confianza de los navegantes puede permitir el desarrollo y extensión de la utilización de todos y cada uno de los servicios que se ofrecen en las nuevas tecnologías"*. Así, si se producen actividades delictivas en la RED, ha de haber personal capacitado para perseguir eficazmente estas conductas, para así devolver la confianza al usuario, garantizando la fiabilidad del uso de la RED en beneficio de todos

Esta Unidad si bien cuenta con personal y medios, es necesaria su potenciación tanto en recursos humanos como principalmente en los

aspectos de formación, técnica y técnico-operativa de la cual está tan deficitaria.

Por otro lado se dieron las instrucciones para desarrollar herramientas de comunicación y gestión interna, desarrollando hasta la fecha la Intranet Corporativa con la implantación del correo electrónico, de inmediato éxito.

Por último la parte pública de este entramado, [www.guardiacivil.org](http://www.guardiacivil.org), la que daría servicio directamente al ciudadano y bajo un punto de vista de imagen, la que más se debería cuidar.

Hay que tener en cuenta que un sitio en Internet es una ventana abierta al mundo, que ofrece una gran, por sus posibilidades, buena o mala imagen del Cuerpo.

Por circunstancias, la responsabilidad del sitio de la Guardia Civil en Internet, recayó en la Oficina de Relaciones Informativas y Sociales, que sin duda sería el principal usuario, en pura teoría, en ningún caso debería haber asumido los trabajos de mantenimiento de sistemas y segurización del sitio. Pero el proyecto se montó y está en funcionamiento con unos resultados más que aceptables.

El camino pues está iniciado y en el pistoletazo de salida nos posicionamos a la cabeza de las Instituciones Públicas en España, pero...

## LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

¿Qué características presenta la sociedad de la información?

*Abundancia* y disponibilidad de información lo que permite una formación universal.

*Globalidad* y que debido a la *instantaneidad* del medio, permite una realidad virtual y una *interactividad* de asombrosa eficacia y eficiencia.

Con todas estas características, el conjunto de la Sociedad de la Información permitirá una administración electrónica que entre otras virtudes será más transparente.

¿Qué busca la Sociedad de la Información con Internet?

*Velocidad* y eficiencia a la hora de utilizar el medio, tratando como objetivo y dada la poten-

cialidad de las herramientas utilizadas de *personalizar* la asistencia de una manera automática, con estos dos objetivos cumplidos la utilidad de la red se multiplicará generando un *uso* real y práctico de la misma.

¿Qué barreras presenta?

*Falta de legislación*, factor de gran importancia y que las administraciones tendrán que exigir un gran esfuerzo ya que la tecnología avanza muy rápido y en ningún caso este avance debe ser ralentizado por culpa de la administración.

*La seguridad*, en primer lugar se ha de dramatizar la red, no es ni más ni menos insegura que la vida real, pero no por ello se debe olvidar que presenta nuevos riesgos y nuevos procedimientos de delincuencia, por la que estamos obligados a trabajar para fomentar y aumentar en la medida de nuestras posibilidades el uso de la red, potenciando las unidades dedicadas a investigar estos mecanismos delincuenciales.

*Nuevas formas delincuenciales* es uno de los grandes problemas que ha provocado el uso de las nuevas tecnologías. La facilidad con que se quebrantan los derechos de autor, la llamada piratería informática está provocando grandes pérdidas en los diferentes sectores afectados, esto indica que los esfuerzos han de dirigirse en combatir este nuevo fenómeno de delincuencia que afecta fundamentalmente al área de fiscalidad de los Estados.

Especial mención merece la pornografía infantil que ha encontrado en la red el vehículo ideal para realizar sus ofertas fundamentalmente por el anonimato que facilita internet.

*Difusión de la firma digital*, que además de un imperativo legal, producirá una cierta y aparente seguridad de la que todos los usuarios saldremos beneficiados.

*Escasez de profesionales* y es éste uno de los grandes retos que presenta en la actualidad esta nueva sociedad. Quien sepa readaptar sus recursos humanos a esta nueva necesidad estará en las mejores condiciones de seguir desarrollándose adecuadamente.

## INTERNET EN LA ADMINISTRACION

¿Cómo y a dónde se dirige? Internet ha revolucionado el concepto de la comunicación, la *Inmediatez* y la *Interacción* están hoy en día superados.

Libro Blanco de la Administración, presentado por el Ministro de Administraciones Públicas en febrero de 2000, incluía una serie de recomendaciones y propuestas para mejorar la Administración, entre ellas cabe destacar:

- La creación de una red multiservicio para toda la administración.
- La informatización de los procedimientos para su tramitación telemática
- La instalación de puntos de atención al ciudadano.

En este sentido la integración de la Administración en la sociedad de la información se llevará a cabo mediante el desarrollo de la Intranet administrativa con tres proyectos:

- El Proyecto CERES de seguridad con la creación de un sistema de firma digital con varios niveles de garantía que alcanza hasta la firma más avanzada con la implantación de una tarjeta inteligente.
- El Proyecto PISTA para la tramitación telemática de procedimientos administrativos.
  - Intervención de Armas y Explosivos Virtual.
  - Documento de Conducir.
  - La Renta por Internet.
  - Las altas y bajas de la seguridad social desde las propias empresas.
  - El DNI digital.
- Programa INFO XXI, el cual recoge todas las iniciativas en este área que las diferentes administraciones tiene previstas o puestas en marcha.

Objetivos estos cumplidos en su mayoría y desde luego todos en marcha debido al interés total del Gobierno.

En cuanto a mejorar los servicios públicos de calidad, se instó a los diferentes Ministerios a crear la llamada Carta de Servicios, como elemento de compromiso de calidad con los ciudadanos. En esta Carta, los organismos públicos informan de los servicios que prestan, comprometiéndose a cumplir los niveles de calidad que establezcan, se obliga también a introducir una evaluación anual en todos los servicios y a recoger de forma sistemática y periódica la opinión de los usuarios directos de los servicios y su grado de satisfacción y a implantar procedimientos y sistemas telemáticos que faciliten a interacción entre la Administración y el administrado.

Estas exigencias, que obligan a toda la Administración a normalizar las relaciones con los ciudadanos, no se pueden llevar a cabo sin un planteamiento dirigido desde el más alto nivel de Dirección, que marque decididamente las directrices generales para adaptar la Administración a las nuevas tecnologías, con unos criterios estratégicos muy claros en determinar prioridades con un apoyo en recursos humanos técnicos y materiales importantes y por supuesto con un decidido impulso por parte de los Servicios que han de llevar a cabo los proyectos concretos.

## LA COMUNICACION EN LA GUARDIA CIVIL

En lo que a la faceta de atención al ciudadano que es lo que nos ocupa, en la llamada Sociedad de la Información, el acceso a la misma toma un valor de suma importancia, no sólo basta con trabajar bien, además hace falta un sistema ágil de información, para que todos aquellos servicios que día a día realiza el Cuerpo, sean dados a conocer en tiempo y forma a la mayor parte de los ciudadanos, dejando ver que, efectivamente, la Guardia Civil trabaja y trabaja bien.

No es necesario resaltar la importancia que tienen los medios de comunicación en el mundo actual, por eso que se debe dar la *imagen que interesa a la Institución*. "*Una imagen vale más que mil palabras.*"

Una de las características de esta sociedad es la transparencia y ésta se consigue dando información a todo aquel que la solicita. La creación de las Oficinas Periféricas de

Comunicación (OPC,s) ha sido un importante paso de cara a la calidad de las relaciones con los medios de comunicación, con su inicial escasa preparación y los mínimos medios asignados se comenzó una andadura que está dando frutos más que considerables en esta difícil tarea. Como es norma en la Institución, todo se suple con el famoso celo, pero hoy en día esto no basta, hay que poner a disposición de estas oficinas los medios necesarios para que desarrollen su trabajo y no sólo medios materiales y humanos tan escasos en estos días, sino hay que apoyarlos desde todas las instancias, dándoles la confianza necesaria, para que su día a día se vea recompensado mínimamente.

Las nuevas tecnologías, y se está hablando de los avances de los últimos 10 años, han transformado el uso del ordenador, desde su origen, año 1981, se creó y utilizó como una herramienta de trabajo que facilitaba las tareas más arduas, por tanto la adjudicación de los mismos se realizaba inversamente proporcional al cargo o a la responsabilidad dentro de la estructura de la organización, los escalones bases de las entidades eran los potenciales usuarios de la informática y los directivos se aprovechaban de la información que podían extraer de sus sistemas.

En la actualidad el concepto ha cambiado radicalmente, el ordenador no es una mera herramienta de trabajo, la potencia, la capacidad de almacenaje y rapidez de proceso se han multiplicado por 1.000, la sencillez de los programas permite a la gran masa de personas no técnicos realizar tareas complejas, y lo que es más importante, ha revolucionado la sociedad y se ha convertido en una potentísima herramienta de comunicación.

Esta nueva potencialidad de comunicación hace fundamental el uso personal del ordenador para el escalón de mando intermedio y necesario para el mando superior.

La confluencia entre la informática y la comunicación es cada vez más estrecha, la informática es la base de todos los avances de la sociedad, se ha convertido en soporte del resto de las ciencias.

¿Quién puede pensar en una sociedad sin ordenadores?

Por este motivo la mentalización del mando en el uso del ordenador, de sus posibilidades de comunicación, correo electrónico, es fundamental. Deben pues utilizarlo todos los componentes del Cuerpo y especialmente los mandos superiores e intermedios, son los que mediante instrucciones claras fomenten su uso.

En la utilización del correo electrónico se han de dar instrucciones de uso al más alto nivel. Para qué y cuándo ha de usarse, qué validez tienen en la cadena de mando. Nos encontramos aquí con una dificultad añadida, la Firma Electrónica, está claro que muchas de las notificaciones que se realizan en el Cuerpo no requieren realmente sistemas de seguridad que autentifique y fidelice la veracidad de lo enviado, el correo electrónico tal y como lo conocemos es perfectamente válido, pero por otro lado, todo lo relacionado con la cadena de mando exige un sistema de seguridad importante, que haga que las comunicaciones entre los diferentes mandos usando el correo electrónico sean válidas en todos los sentidos, el Cifrado, el No Repudio, la Autenticación, la Integridad son elementos de seguridad que soporta la firma digital con lo que la puesta en funcionamiento de la misma se hace cada vez más necesaria.

## LA GUARDIA CIVIL EN INTERNET

¿Qué debe hacer la Guardia Civil en relación con las nuevas tecnologías? El actual sitio [www.guardiacivil.org](http://www.guardiacivil.org) está orientado fundamentalmente a dar información. Es la ventana que la Guardia Civil presenta al mundo en Internet, lugar pues donde el ciudadano puede realizar consultas, recoger información, enviar correos electrónicos e interactuar con el Cuerpo de manera ágil y eficaz, mejorando la imagen institucional y la calidad del servicio que al fin y a la postre es para lo que estamos.

Esta se divide en:

– *Información general*, donde de una manera sucinta se esquematiza qué es la

Institución, qué hacen sus diferentes unidades, cómo está organizada, qué normativa regula sus actividades, su historia, su organización, las especialidades, la cooperación internacional como elemento integrador, un directorio telefónico, así como una página de enlaces entre otros cuerpos policiales del mundo, facilitan el conocimiento de lo que es y representa la Guardia Civil en la actualidad.

– *Puesto Virtual*, se trata de presentar al ciudadano las funcionalidades y las gestiones que en un cuartel real puede realizar, aspectos como la ventanilla europea, *delitos* que en un futuro serán denuncias, las personas *desaparecidas*, los delincuentes más *buscados* o más peligrosos, *las obras de arte robadas*, o *los objetos recuperados*, son las partes de la cual se compone esta sección.

Este puesto virtual ha de ir potenciándose evolucionando a lo que se llamara Plataforma de Servicios en aras a una mayor integración entre la Institución y la sociedad y debemos incidir en aspectos tan importantes para el Cuerpo como son *las Intervenciones de Armas y Explosivos o el Medio Ambiente*, competencias que por ley han sido otorgadas con carácter de exclusividad y que por otro lado necesitan de un claro apoyo por parte de la Dirección en personal y medios.

El esfuerzo que tienen que desarrollar los Servicios implicados ha de ser grande, la información expuesta ha de ser real y actualizada lo que indica que periódicamente se deberían revisar por el Servicio correspondiente y enviar al órgano encargado de actualizar el web, puntual información de lo que le afecte, información terroristas, policía judicial con todo lo relacionado con la delincuencia, SEPRONA, todo lo relacionado con el medio ambiente, La Intervención Central de Armas y Explosivos, etc.

– *El Gabinete de Prensa Virtual*, la principal función de este sitio es la relación con la prensa, donde también se presentan las actividades que la Guardia Civil realiza de carácter institucional, dossiers de prensa, imágenes institucionales, la revista oficial, las publicaciones, y el manual de

identidad corporativa, son los aspectos más importantes de esta sección.

- *La Revista Profesional*, que en breve se espera sea una revista digital donde se actualice periódicamente con artículos de interés profesional, que sirva de manera fácil y práctica como una incipiente biblioteca que sirva de consulta básica y elemental para todas aquellas personas tanto del cuerpo como ajenas a la Institución en la búsqueda de información.
- *Las páginas infantiles*, que en su momento tuvo un gran éxito y que por su importancia debería ser meticulosamente tratada pues va dirigida principalmente a potenciar los lazos entre la Guardia Civil y los ciudadanos, para que definitivamente seamos una Institución conocida por todos.
- *Consejos de Seguridad*, la Guardia Civil pone a disposición del ciudadano consejos sobre armas, el medio ambiente, de vacaciones, en la montaña, tráfico, en el mar

Una vez descrito el sitio institucional y vista su estructura debemos plantearnos cómo ha de estar alimentado. Desde luego y como se mencionó anteriormente, las informaciones deben dimanar de los diferentes Servicios a los que afecte la información y de manera ágil, el contenido ha de estar actualizado, de lo contrario la imagen institucional queda a ojos del ciudadano en precario.

Lo difícil de esta herramienta no es montar el sistema, sino actualizar el contenido y dar la información adecuada en tiempo y forma, en tiempo porque la rapidez, la inmediatez es la base fundamental de esta tecnología y en forma porque hay que controlar perfectamente qué es y cómo quiere la Institución que el ciudadano conozca la misma. Por este motivo o se crea una oficina multidisciplinar capaz de dar respuesta inmediata a lo que el ciudadano demanda o los Servicios se conciencian de la importancia de mantener actualizada una información que sin aportación no es posible mantenerla.

¿Qué tenemos que ofrecer?

Además de mejorar tanto en contenido como en estética la página o el sitio, hemos de dar el

paso definitivo para convertir el sitio en una verdadera Plataforma de Servicios donde el ciudadano pueda realizar gestiones e interactuar directamente con los diferentes Servicios. Los planes para esta plataforma están abiertos y cualquier faceta de interés para el ciudadano puede ser desarrollado. Entre lo que está en marcha, cabe destacar, en primer lugar la Oficina Virtual de Denuncias, el aspecto de mayor interés de esta oficina es el desarrollo de la Firma Digital para que el ciudadano pueda hacer la denuncia firmada, dando validez total a la denuncia presentada.

Paliar el efecto negativo que la falta de respuesta produce en Internet es misión a resolver, hay que tener en cuenta que actualmente se reciben unos 30 correos diarios que deberían ser contestados de manera inmediata, el no dar respuesta rápida puede provocar un deterioro de la imagen del Cuerpo, una falta de credibilidad, un sentimiento de fraude en el ciudadano que utiliza este sistema. Sin ser fácil una solución sería montar en el servidor.org un sitio dedicado a contenidos de atención al ciudadano, en donde se introduzcan las respuestas e informaciones a las preguntas más comunes (FAQ).

Otro aspecto importante es el desarrollo de la Carta de Servicios con el formulario de reclamaciones digital, con el fin de facilitar al ciudadano las posibles reclamaciones o sugerencias que quiera realizar y que de forma rápida la Oficina de Atención al Ciudadano, de próxima creación, dé cumplimiento a las directrices dimanantes del Gobierno de la Nación.

## PLAN TELEMÁTICO

El Plan Telemático trata de adecuar la Institución a las nuevas tecnologías con todo lo que lleva consigo, empezando por una reingeniería de procesos, modificando en su caso todos aquellos aspectos administrativos que en la actualidad realiza. No se puede llevar el procedimiento administrativo tradicional a un sistema informático sin antes haberlo revisado y el objetivo prioritario será el convertir los procesos de soporte papel en procesos digitales, eliminando cuellos de botella administrativos, creando un bucle de realimentación que mejore la calidad de los servicios, que, aunque

requiera inicialmente un gran esfuerzo económico y de medios, ahorrará en el futuro personal y tiempo de gestión, lo que redundará en un beneficio operativo integrándonos de pleno en esta nueva sociedad de la información.

Para la realización de este plan el primer objetivo sería la conexión de todas las unidades mediante una Red de tal forma que desde cualquier puesto se pudiera acceder a los servicios que en su día se implantasen. Esta Red implica la creación en la DGGC de un sistema informático potente creando lo que se puede denominar la RED PRIVADA VIRTUAL (RPV).

Los pasos dados por los órganos implicados, Servicio de Transmisiones, Servicio de Informática y Oficina de Relaciones Informativas y Sociales, en relación con la RPV han sido hasta la fecha los siguientes:

- Creación de sitio [www.guardiacivil.org](http://www.guardiacivil.org), albergado en IBM inicialmente.
- Incorporación de las máquinas y los trabajos de mantenimiento del WEB por parte de la Guardia Civil y en dependencias de la Dirección General de este Cuerpo.
- Conexión de Unidades hasta nivel Puesto Principal a la Intranet corporativa arrojando un total de 500 unidades.
- Desarrollo de un WEB corporativo con información operativa de cada uno de los Servicios
- Incorporación de correo electrónico de uso interno.
- Creación de un portal con capacidad de interacción con el ciudadano, aplicación de denuncias, oficina de trámites, oficina de atención al ciudadano y otros.

Todos estos trabajos, dirigidos a implantar las nuevas tecnologías en la Guardia Civil, están chocando con dificultades a la hora de incorporar el resto de Unidades, hasta un total de 3.200, a las nuevas tecnologías (RPV).

Esta RPV tiene como objetivos:

- La interconexión de todas las Unidades, para que de esta manera se puedan beneficiar de todo el potencial en comunicación que permiten estas tecnologías.
- Convertir a la Guardia Civil en proveedor de acceso a Internet (ISP), inicialmente a

todas las Unidades del Cuerpo, para posteriormente dar acceso a cada uno de sus componentes.

- Facilitar la interacción del ciudadano con las Unidades mediante el desarrollo de aplicaciones de gestión administrativa, Intervención de Armas Virtual, dando cumplimiento a las directrices de la Unión Europea, creando la Administración 24 horas. Aspecto éste de suma importancia.
- Posibilidad de desarrollo de aplicaciones de gestión interna con acceso desde cualquier Unidad o lugar que permitan una flexibilización en la tarea burocrática interna.
- Creación de un aula de formación virtual permanente y accesible desde cualquier lugar a cualquier hora del día, desarrollando la llamada formación continua.

Por otro lado, el sistema que dará soporte y convertirá a la Guardia Civil en proveedor de servicios es prioridad de esta Dirección General, impulsando la creación de aplicaciones tanto de cara al ciudadano como de gestión interna así como en aras a mejorar la enseñanza en la Institución.

## ENSEÑANZA

La capacidad de una organización para aprender y para traducir rápidamente lo aprendido en acciones es la ventaja competitiva definitiva, "Presidente de la General Electric".

Gestión del conocimiento no es más que gestionar los flujos de información y llevar la información correcta a las personas que la necesitan en el momento oportuno.

Las nuevas herramientas también han revolucionado la enseñanza, la formación es hoy en día global, no tiene dirección concreta, va en todos los sentidos, en la enseñanza tradicional, uno, profesor enseñaba a uno o a muchos, hoy, la formación es de todos a todos, la posibilidad de trabajar en foros de debates electrónicos, el acceso total a la información o la posibilidad de crear comisiones de trabajo conectados a distancia bajo un mismo sistema, pudiendo interactuar entre sí, son posibilidades hasta ahora inimaginables.

La creación de cursos de formación en línea evitando la presencia física de los alumnos en

la medida de lo posible lleva a una mejora en la formación del personal lo que redundará en una mejora en la calidad de la enseñanza.

El desarrollo de cursos con tecnología multimedia ha de ir encaminado a tres objetivos fundamentales:

#### *Formación General Básica*

Realización de cursos para que de una forma individual y con el debido seguimiento por parte de personal dedicado se pueda generalizar la formación normalizando los contenidos y la forma.

#### *Formación de especialización*

Realización de cursos que mejore las fases de correspondencia reduciendo en su caso en la medida de lo posible la presencia física en los centros de formación.

#### *Formación técnica*

Formación general y masiva de aspectos básicos de la sociedad de la información, hay que formar informando, lo que hará que esta formación retroalimente el sistema, generando una cultura en el uso de las nuevas herramientas.

Una formación técnica para los responsables del mantenimiento del sistema, así como los diseñadores de las aplicaciones.

Por último una formación técnica para los responsables de las investigaciones de delitos en la red o delitos en los que las nuevas tecnologías tienen su modus operandi.

Cuando uno abraza noticias desagradables, no como eventos negativos sino como indicio de una necesidad de cambio, aquéllas ya no podrán derrotarle a uno.

#### **DECALOGO DE LA NUEVA SOCIEDAD DE LA INFORMACION:**

1. Pensar a lo grande, empezar por lo pequeño, pero empezar.
2. Hay que premiar el fracaso útil, la experimentación.
3. *Voluntad. Recursos humanos.* Medios materiales.

4. *La importancia de las nuevas tecnologías hace que las decisiones estratégicas deban ser tomadas al más alto nivel de dirección.*

5. La integración de Internet en la estrategia global corporativa, se convierte en algo indispensable para el futuro de la administración.

6. Avanzar por el camino adecuado dependerá de cómo captemos, gestionemos y utilicemos la información.

7. El servicio al cliente a través de la red será la función principal de valor añadido en cualquier sector de la administración.

8. Las nuevas herramientas cambiarán las relaciones entre la administración y la sociedad, y posiblemente la sociedad comience a pedir soluciones y resultados.

9. Apostar de manera decidida por el camino que marca la nueva sociedad.

10. Convertir los procesos de soporte papel en procesos digitales, eliminando cuellos de botella administrativos, creando un bucle de realimentación que mejore la calidad de los servicios, ha de ser un objetivo prioritario del plan telemático de la Guardia Civil.

#### **ANEXO 1**

#### **DOCUMENTO EXTRAIDO DE LA PAGINA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA**

[www.mju.es/g\\_firmaelect\\_amp.htm](http://www.mju.es/g_firmaelect_amp.htm)

El Congreso de los Diputados ha convalidado el Real Decreto-ley sobre firma electrónica. El Ministerio de Justicia, como componente del mismo, a los efectos de divulgar lo más posible el conocimiento de su contenido, quiere alcanzar, con la publicación de esta guía, la mayor difusión posible de la citada norma jurídica, y ofrecer a los ciudadanos y empresas un fácil acceso a ella, así como a los derechos y las posibilidades que les reconoce a partir de su entrada en vigor. El Real Decreto-ley persigue establecer una regulación clara del uso y eficacia jurídica de la firma electrónica y prevé el régimen aplicable a los prestadores de servicios de certificación. Igualmente crea el Registro en el que habrán de inscribirse estos prestadores de servicios, regula la expedición y pérdida de vigencia de los certificados, el régimen de su inspección administrativa y tipifica las infracciones y san-

ciones que se establecen para garantizar su cumplimiento.

Esta regulación se fundamenta en una iniciativa de la Comisión Europea que ha dado lugar a un proyecto de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre firma electrónica, que recibió el informe favorable del Consejo de Ministros de Telecomunicaciones de la Unión Europea, celebrado el 22 de abril de 1999. Con ello España se anticipa a la adopción definitiva de la Directiva y pasa a integrar el grupo de países europeos de vanguardia que han legislado ya el uso de la firma electrónica en sus respectivos Ordenamientos, como son Alemania e Italia, que cuentan con sendas Leyes sobre la materia desde 1997.

Las nuevas tecnologías de las telecomunicaciones y de transmisión de datos por vía electrónica han venido siendo utilizada primordialmente por las empresas para el traslado masivo de información a la Administración. Ahora bien, el rápido crecimiento de las "autopistas de la información", durante la actual década, genera la infraestructura necesaria para generalizar el uso de los sistemas de intercambio electrónico de datos, tanto en las relaciones comerciales entre consumidores y empresas, como en la comunicación entre los particulares y las Administraciones Públicas, explotando con ello todas las posibilidades que para el desarrollo económico genera Internet.

Pero para alcanzar este objetivo es necesario fortalecer la seguridad de esas comunicaciones y transacciones tanto desde un punto de vista técnico, como jurídico. Ambos aspectos constituyen el objetivo de este Real Decreto-ley, en cuyo marco jurídico la firma digital cumple, en relación con los documentos electrónicos, las dos principales características que se atribuyen a las firmas manuscritas, esto es, la imputación a una persona determinada (permitiendo la identificación del autor del documento) y la garantía de la integridad (al permitir asegurar que el mensaje no ha sido manipulado después de su firma, detectando cualquier alteración. Además de ello, la utilización de la citada tecnología de firma digital permite cifrar el contenido del documento, de forma que "viaja" por la red encriptado impidiendo así su conocimiento por

terceros no autorizados, con lo que se consigue un tercer efecto de confidencialidad.

#### **A) Con respecto al uso de la firma electrónica.**

*¿Qué debemos entender por firma electrónica?*

Es aquel conjunto de datos, como códigos o claves criptográficas privadas, en forma electrónica, que se asocian inequívocamente a un documento electrónico (es decir, contenido en un soporte magnético —disquete o disco duro de un ordenador— y no de papel), que permite identificar a su autor. Cuando esta identificación es altamente fiable y permite detectar cualquier alteración del documento no autorizada merced a que los dispositivos empleados en la creación de la firma son seguros, por cumplir ciertas exigencias técnicas, y porque el Prestador de Servicios de Certificación que ha intervenido está "acreditado" —es decir, ha pasado un "examen" profesional—, entonces se habla de "firma electrónica avanzada".

*¿Cómo se usa la firma electrónica?*

Debemos contar con un ordenador con conexión con Internet y con un dispositivo lector de tarjetas de firma electrónica. A continuación debemos acudir a un Prestador de Servicios de Certificación, que procederá a nuestra identificación personal. Tras ello generará nuestras claves, pública y privada, y nos entregará la tarjeta o el disquete que contenga esta clave privada, así como la aplicación informática o programa necesario para su uso, que se ha de instalar en nuestro ordenador. Con ello ya estamos listos para la firma de un documento o archivo que hayamos creado, el cual podremos además encriptar, y lo enviaremos por correo electrónico a su destinatario, junto con el certificado de nuestro Prestador en el que se avala nuestra identidad.

*¿Dónde consta nuestra firma electrónica?*

La clave privada (secreta), generalmente, según hemos indicado, se encuentra incorporada a tarjetas inteligentes, similares a las de crédito, que incorporan un chip que contiene

información de su titular, la entidad que la ha emitido y el conjunto de bits en que consiste la clave. Estas tarjetas son de uso personal e intransferible por estar protegidas por un código secreto que sólo su titular conoce.

*¿Qué valor jurídico tiene una firma electrónica?*

La "firma electrónica avanzada" tiene en relación con un documento electrónico el mismo valor jurídico que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel. Por ello es obligatorio su admisión como prueba en juicio, la cual debe ser valorada conforme a los criterios de apreciación judicial establecidos en las normas procesales (es decir, si aquel contra quien se imputa un documento firmado electrónicamente alega error o falsedad, intervienen los peritos y, a la vista de sus dictámenes y de las alegaciones de las partes, decide el Juez). No obstante, existe una presunción legal favorable a la validez de la firma electrónica cuando el Prestador de Servicios de Certificación que ha intervenido en la misma está "acreditado" y el dispositivo de creación de firma empleado por el firmante está certificado oficialmente.

En el caso de la firma electrónica simple o no avanzada sólo se garantiza que no se rechazará de plano su admisión como prueba en juicio por el mero hecho de haberse extendido en forma electrónica.

*¿El documento firmado electrónicamente tiene valor de documento público?*

No. Expresamente lo excluye el Real Decreto-ley, al igual que el Proyecto de Directiva, al decir que la firma electrónica no sustituye ni modifica las funciones de los fedatarios públicos. Por ejemplo, no altera las normas sobre formalización, validez y eficacia de los contratos y obligaciones, de forma que cuando por razón de su importancia y trascendencia jurídica, o por razón de su acceso al Registro se requiera su instrumentación en

escritura pública, ésta seguirá siendo necesaria (el Notario ha de verificar no sólo la identidad de los contratantes, sino también enjuiciar su capacidad de obrar para realizar el acto o contraer la obligación de que se trate, aspecto éste no cubierto por la técnica de firma digital.

*¿Qué clase de documentos pueden ser firmados electrónicamente?*

Todo tipo de documentos que no estén sujetos a exigencias de formas determinadas. En particular, se puede utilizar la firma electrónica en todo tipo de documentos en el ámbito de las relaciones de los ciudadanos con la Administración (solicitudes de licencias, certificados, licitaciones públicas, declaraciones tributarias, etc.) y especialmente en las relaciones entre empresas y entre éstas y los consumidores, es decir, en el ámbito del denominado comercio electrónico. En este sentido se ha constatado que hasta hace poco las empresas veían Internet como un medio de publicidad de las mismas, pero cada vez más se ve como un instrumento de venta directa de sus productos y servicios.

*¿Mis datos personales serán de libre acceso en Internet o están protegidos?*

Los datos personales de los signatarios, tanto los que recabe el Prestador de Servicios de Certificación como los que figuren en el Registro de Prestadores, están protegidos por la Ley de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal de 1992. También podemos utilizar un seudónimo en el certificado de firma electrónica, de forma que nuestra identidad real no sea conocida por el destinatario de los mensajes. Pero en este caso el Prestador de Servicios de Certificación está obligado a revelar la identidad real cuando lo soliciten los órganos judiciales, y sin perjuicio de lo que se pueda establecer en los ámbitos tributario y de seguridad pública sobre identificación de personas.