

LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA

Jesús Amores González

Gerente especializado en IJPS (Inmigración, Justicia, Policía y Seguridad) de la empresa Accenture

Introducción

La organización de la gestión policial en España incorpora componentes históricos y políticos que han creado un escenario complejo en el que coexisten las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FCSE) del Estado con Policías Autonómicas y Locales, produciéndose en muchos casos solapamientos en funciones y demarcaciones territoriales.

La necesaria colaboración entre los mismos y la subordinación a organismos nacionales e internacionales exigen un gran esfuerzo de coordinación entre todos ellos para garantizar la seguridad y protección de los ciudadanos a los que se presta servicio.

Demarcación territorial:

Ámbito Nacional: Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía

Ámbito Autonómico: Mossos d'Esquadra, Policía Foral de Navarra y Ertzaintza

Ámbito Local: Policías Locales



Coordinación de las FCSE y Cuerpos Policiales:

- **SES:** Coordinación a nivel nacional
- **Tratado Schengen:** Coordinación países firmantes del tratado Schengen
- **Control de Fronteras:**
- **CNCA:** Centro de Coordinación Antiterrorista
- **CICO:** Centro de Inteligencia contra el Crimen Organizado
- **SEPBLAC:** Prevención del blanqueo de dinero
- **GESI:** Lucha contra la Violencia Doméstica o de Género
- **Protección Civil:** Desastres naturales
- **Juntas Autonómicas y Locales de Seguridad**

Competencias y funciones policiales:

- Policía judicial
- Información (lucha contra terrorismo)
- Seguridad ciudadana
- Control de fronteras
- Policía administrativa (DNI, armas, inspecciones, ordenanzas...)
- Seguridad vial y control del tráfico
- Auxilios y rescates
- Protección a las autoridades
- Seguridad edificios públicos representativos

Si a este resumen adicionamos todos los organismos internacionales con los que los Cuerpos Policiales se relacionan en base a los acuerdos de colaboración internacional y las básicas relaciones de la actuación policial con el ámbito judicial, las instituciones penitenciarias y todos los Organismos Públicos de ámbito nacional, autonómico y local a los que las FCSE prestan servicio, pueden hacerse una idea de la enorme complejidad de la maraña de relaciones y del ingente volumen de información que siendo obtenida por las FCSE se intercambia en el día a día .

Hoy en día los organismos responsables de la gestión de la inmigración, justicia y seguridad ciudadana de todo el mundo deben enfrentarse a enormes desafíos. Proteger los intereses nacionales y salvaguardar a los ciudadanos ante las considerables amenazas que van desde el terrorismo internacional hasta el surgimiento de complejas formas de crimen.

Estas presiones se complican si tenemos en cuenta la progresiva limitación de los presupuestos y la escasez de personal experto. Y todo esto ocurre en un momento en el que los ciudadanos están demandando recursos visibles de seguridad pública que garanticen la transparencia, la eficacia y los resultados.

Bajo este marco de actuación, la lucha contra el crimen organizado y antiterrorista ha entrado dentro de un nuevo contexto de globalización, donde las fronteras físicas de los países no son ya obstáculo para las organizaciones criminales, donde, tras los flujos migratorios se arrastran prácticas delictivas utilizadas en estos países y donde las nuevas tecnologías son utilizadas para delinquir u organizar actuaciones terroristas a nivel internacional.

Ante este escenario, realmente poco tranquilizador la ciudadanía torna su atención hacia sus representantes y Cuerpos Policiales aspirando y esperando recibir no solo un mensaje tranquilizador sino exigiendo una actuación eficaz.

Todo esto conlleva una vez más la necesidad de reinventarse, de adecuarse al nuevo entorno y a las nuevas formas de actuación para dar respuesta a los nuevos retos.

En un entorno donde la gestión de la información es clave, donde la explotación de las nuevas tecnologías con fines criminales incluso está cambiando los habituales *modus operandi*, es donde los sistemas de información pueden dotar a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad de nuevas capacidades que les proporcionen las modernas “armas” que requieren para complicar eficientemente las funciones y misiones encomendadas dentro de su ámbito de actuación.

A pesar de que las FCSE demuestran continuamente su denodado empeño en erradicar las amenazas que sufre nuestra sociedad y su capacidad de adaptación a las nuevas realidades, en estos momentos es necesario ir más allá, dar un salto cualitativo, identificando las propias limitaciones, rompiendo ciertos tabús y desconfianzas, para estar en disposición de continuar “reinventándose” y así adecuar sus procedimientos operativos a la nueva realidad social.

Sí, y digo reinventarse, porque la adquisición de “armas” tecnológicas no es suficiente para alcanzar el éxito, es necesario, invertir en el más valioso de los recursos de los que disponen los Cuerpos Policiales, sus efectivos, hay que evolucionar los procedimientos operativos, incidir en la formación y mentalizar a los mandos sobre las nuevas oportunidades y capacidades para que se aplique en su aplicación efectiva. De nada sirve disponer de los más complejos sistemas de información si las personas que deben trabajar con ellos no confían en ellos y proporcionan información que tras su análisis permita generar información de inteligencia para que los responsables tomen las mejores decisiones estratégicas u operativas.

Veamos pues cuál es la situación en la que se encuentran los Cuerpos Policiales en estos momentos. Este es un análisis genérico que no se aplicará en todos y cada uno de los casos, pero que ciertamente se aproxima al estado de evolución operativo y tecnológico en la que se encuentran no ya los Cuerpos Policiales españoles, si no los de la mayor parte de los países de la OCDE. Adicionalmente, hay que tener en cuenta, que las Policías Locales, por tamaño, capacidad financiera y competencias, se encuentran aún más a remolque que el resto de las FCSE, lo que está lastrando ponerlas en valor, tanto como fuentes de información como por su proximidad a los ciudadanos.

Las policías locales, por su carácter intrínseco de policía de proximidad al ciudadano, y su cada vez mayor número de recursos de los que disponen, deben llevar a cabo un papel cada vez más activo dentro del complicado puzzle de la seguridad ciudadana.

De hecho, actualmente distintas CCAA se están analizando o desarrollando diferentes modelos policiales (BESCAM, Unidades Adscritas de las FCS, Policía Autonómica propia , ...), dentro del propio desarrollo de sus funciones competenciales, entre las cuales la esencial es la coordinación efectiva de las distintas Policías Locales.

Mientras tanto se ha firmado el Convenio de Cooperación y Coordinación de Seguridad Ciudadana y Vial entre el Ministerio del Interior (MIR) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) de forma que las policías locales pueden asumir nuevas competencias como policía judicial en la resolución de faltas y delitos menores. Este Convenio Marco se está traduciendo poco a poco en Convenios Específicos de Colaboración con la Secretaría de Estado de Seguridad y en Protocolos de Actuación entre diferentes Ayuntamientos y las FCSE.

Hay que destacar en este contexto, la decidida apuesta iniciada por la Guardia Civil en el año 2003, en el que definió a través del Plan Estratégico de Sistemas de Información y Comunicaciones el camino a seguir por parte de la Institución en el siguiente quinquenio. La ejecución de dicho Plan durante los siguientes años, ha permitido posicionar a la Guardia Civil como un referente mundial también en el uso de las nuevas tecnologías puestas al servicio de la seguridad ciudadana y en la ejecución de los grandes procesos de transformación derivados de la aplicación de modernos sistemas de información.

Podemos por ello aseverar que la Guardia Civil se ha adelantado una vez más, en su vocación constante de servicio, apostando decididamente por la tecnología como herramienta de apoyo a la mejora de la eficacia en la gestión policial.

Situación de Partida

Un elemento común a todos los Cuerpos Policiales es su capacidad para captar un gran volumen de información valiosa pero ésta no siempre está disponible en el momento y lugar en que se necesita.

En general, y salvando algunas excepciones los sistemas actuales requieren un gran esfuerzo por parte de las unidades operativas en su alimentación y tratamiento, siendo esta función en muchos casos repetitiva. El resultado es que la información operativa que se aporta es muy limitada y en muchos casos poco explotable. Sin embargo, las necesidades operativas presentes han experimentado una evolución no soportada por los actuales medios tecnológicos en uso.

Adicionalmente, los sistemas policiales actuales no tienen un enfoque ni una tecnología que facilite la coordinación con otros Cuerpos de Seguridad y Organismos públicos.

La aplicación de las nuevas tecnologías y sistemas de información en la gestión policial conlleva sin duda alguna un conjunto de cambios en los procedimientos existentes e incluso en la estructura organizativa de los propios Cuerpos Policiales, consiguiendo así resolver o mejorar las situaciones habituales que se producen actualmente, como son:

- Procesos lentos y burocráticos, basados en uso intensivo de papel

La gran mayoría de los procesos desarrollados en cualquier unidad tienen como soporte el papel, lo que los convierte en bastante lentos y burocratizados y obliga a dedicar muchos recursos a labores administrativas.

- Multiplicación de la entrada (manual) de información

La ausencia de aplicaciones globales, hace que el registro y mecanización de la información sea, en su mayoría, realizado más de una vez. La misma información se registra en diferentes aplicativos en función del fin o tratamiento que se le quiera dar. Esta situación obliga a una

multiplicación del esfuerzo y tiempo necesario para realizar estas tareas dedicando recursos, en tareas que deberían estar automatizadas.

- Inconsistencia en los datos manejados internamente, provocada por las múltiples entradas de datos, que provoca respuestas diferentes para los mismos conceptos y que limitan la capacidad de análisis de los datos.
- Dificultad por parte de las Unidades de mantener la calidad de los datos de las aplicaciones (en tiempo y contenido) debido a la imposibilidad en ocasiones de dedicar personal de forma específica a dichas funciones.
- Multiplicidad de aplicaciones propias

Cuando no existen aplicaciones globales que cubran las necesidades de los procesos operacionales o de gestión, las Unidades especializadas o no, han tendido a construir sus propias aplicaciones (en la mayoría basadas en herramientas ofimáticas) que tienen como objetivo suplir las referidas faltas y al mismo tiempo, agilizar los procesos de trabajo propios.

- Redundancias de funcionalidad entre aplicaciones distintas

Como consecuencia lógica de la multiplicidad arriba referida, es habitual encontrarse dentro de un mismo Cuerpo, dispersas por las distintas Unidades aplicaciones que satisfacen las mismas necesidades, sólo que cada una sólo funciona en el ámbito donde fue desarrollada.

- Limitaciones en las capacidades de explotación de la información.

Este problema tiene una doble vertiente:

1. La unidad fuente de la información y que introduce los datos en un aplicativo no puede explotar los datos, lo cual redundando en la construcción de aplicativos para poder realizar su propia gestión conllevando la multiplicidad de aplicativos previamente indicado.
2. Los informes o consultas que se obtienen a través no cubren las necesidades requeridas por la unidad que ha introducido los datos o que tiene que explotarlos.

- Información dispersa, – “islas de información” aisladas.

Como corolario de las varias formas de multiplicidad referidas, cabe reseñar que la información se encuentra dispersa por varias bases de datos, no existiendo integración de la información. Esta situación deriva en la existencia de “islas de información” aisladas y sin mecanismos para compartirlos, nada coincidente con las necesidades operativas, ya que la posibilidad de compartir información es un de los activos más importantes al nivel de las organizaciones policiales.

Esta situación se ve agravada en el caso de las Policías Judiciales y distintos Servicios de Información, que obtienen un gran volumen de información pero que está dispersa en distintas bases de datos sin integrar. Esto implica que durante una investigación, haya que realizar una labor de análisis sobre una gran cantidad de bases de datos, documentos, fuentes varias, utilizando en muchos casos procedimientos manuales, que alargan los tiempos de respuestas reduciendo la eficacia policial.

La situación actual, tanto a nivel nacional como en los países de nuestro entorno no es sencilla, los Cuerpos Policiales se enfrentan a serios desafíos para los cuales en la mayor parte de las ocasiones, no se dispone de los sistemas de información y herramientas tecnológicas adecuadas, además del suficiente personal especializado y formado para su explotación.

Esta situación no se puede resolver con una visión cortoplacista buscando resolver de forma independiente e individualizada cada una de los nuevos requisitos o exigencias planteadas. Este ha sido en muchos casos el planteamiento seguido, por convicción o por limitaciones presupuestarias, lo cual ha generado sin duda alguna, muchos de los problemas previamente mencionados.

Sin embargo esta situación se puede reconducir, la Guardia Civil ya lo está haciendo, mediante una apuesta decidida por las nuevas tecnologías y los sistemas de información como instrumento para mejorar el servicio.

El primer paso a realizar en cada Organización policial, no puede ser otra que afrontar una revisión del modelo de sistemas operativos y la estructura de la arquitectura tecnológica existente con objeto de establecer la estrategia tecnológica y operativa global para la Organización, que busque su modernización y lograr un mejor desempeño de sus funciones y que podría resumirse como objetivo general en **la mejora de la capacidad, eficiencia, eficacia y calidad del servicio prestado por el Cuerpo Policial.**

Objetivos de la Modernización de la Gestión Policial

Es irrenunciable trazarse como objetivo en estos momentos aprovechar las capacidades que aportan los nuevos sistemas de información para modernizar la gestión policial y a través de ella optimizar la gestión interna y eficacia operativa y buscar a través de ella lograr un mejor servicio a los ciudadanos.

Concretamente podríamos establecer una relación de objetivos que deben ser cubiertos a partir del análisis y ejecución de un Plan de Acción que mane de la definición de un Plan Estratégico de Sistemas y Arquitectura Tecnológica de cada Cuerpo Policial. Estos objetivos serían:

- Sustituir o evolucionar los sistemas de información utilizados en el Área Operativa actualmente por otros basados en nuevas tecnologías que le permitan realizar de una forma más eficiente las tareas administrativas y operativas del Cuerpo.
- Cubrir mediante los nuevos sistemas las necesidades operativas tanto de los equipos de investigación como las funciones de atención al público y de seguridad ciudadana.
- Disponer de una solución que permita la entrada única de datos, cualquiera que sea su formato, eliminando así la necesidad de posteriores mecanizaciones, y con capacidad para establecer relaciones y vínculos con otras informaciones.
- Dotar de una mayor capacidad a las áreas dedicadas a la investigación a través de sistemas de inteligencia que sean capaces de detectar relaciones entre la información existente sobre datos de interés policial, y posibilitando la explotación simultánea de diferentes fuentes de información.
- Nuevas capacidades de análisis de información incorporando sistemas de rastreo en la web, procesos de identificación y extracción de identidades, descubrimiento de vinculaciones y patrones ocultos, análisis de información documental y estructurada residente en múltiples bases de datos...
- Gestión integrada de los expedientes de investigación, posibilitando la gestión de su ciclo de vida, elaboración automática de todas las diligencias, asociación de documentos, relaciones e información de inteligencia, acciones realizadas, comunicados y novedades, gestión de recursos humanos y materiales.
- Potenciar la integración e intercambio de información de interés policial y de carácter administrativo con Organismos de distinta índole que simplifique procesos burocráticos y multiplique las posibilidades de análisis de información.

- Coordinación de la operativa policial entre los diferentes Cuerpos de Seguridad y comunicación telemática de información fundamentalmente con el ámbito de la Justicia, Instituciones Penitenciarias y otros Organismos o Administraciones.
- Planificación de servicios con gestión interna de recursos humanos y materiales asociados a las operaciones policiales.
- Poner a disposición de los efectivos en la calle tecnologías de movilidad (PDA's, PC portátiles, mensajería SMS a través de teléfonos móviles, etc) que les permitan actuar de una forma eficiente y segura, con un ágil acceso a la información requerida.
- Reforzar la capacitación en el desempeño de las unidades poniendo a su disposición los medios, así como las herramientas y capacidades de proceso, accesibilidad e intercambio de información.
- Aumentar los niveles de motivación de su personal a través de unas nuevas formas de trabajo que con un adecuado soporte y medios informáticos les permita aportar más valor a la organización y les hagan sentirse más útiles a la sociedad.
- Mejorar el servicio al ciudadano, abriendo nuevos canales de comunicación que permitan por ejemplo la presentación de denuncias a través de la web.
- Dotación de sistemas analíticos y cuadros de mando para los Mandos que faciliten la toma decisiones en materia policial.

Estas acciones deben tener por ámbito todos los órganos, centros y unidades del Cuerpo Policial con una visión integradora y de conjunto, que facilite afrontar los retos cambiantes a los que se enfrentan todas los Cuerpos Policiales de forma rápida, eficiente, eficaz y optimizando la información de inteligencia y el conocimiento que el Organismo posee.

Una solución de futuro para la gestión policial

Analizada la situación actual en la que deben operar las FCSE, los desafíos a los que se enfrentan, para lo cual disponen de unos determinados procedimientos operativos y medios tecnológicos, identificados claramente cuál deben ser la línea estratégica y los objetivos concretos para mejorar la eficacia policial, el siguiente paso es definir un modelo o solución policial que de respuesta a estas ambiciosas expectativas.

Si nos abstraemos de las particularidades específicas de cada Cuerpo Policial podemos presentar cómo sería la solución que daría cobertura a todos los procesos (operativos, administrativos y analíticos) que las FCSE y Cuerpos Policiales desarrollan dentro del ámbito de sus competencias.

Cualquier solución que se defina deberá tener una estructura integral, vertical y modular para poder adaptarse a las funciones específicas de cada Cuerpo y a su capacidad de inversión.

El elemento clave de este concepto es la creación de un entorno tecnológico que facilite la colaboración entre los distintos Cuerpos Policiales y reforzar la coordinación entre las propias unidades operativas dentro de cada institución, para garantizar la seguridad y protección de los ciudadanos a los que se presta servicio.

Una representación sencilla y conceptual de un Modelo de Sistemas que de cobertura a las necesidades presentes y futuras de la gestión policial, podría ser el representado a continuación.



Cimentándose en torno a los elementos básicos de la gestión policial, esto es la seguridad ciudadana y la investigación, incorpora soluciones que permiten llevar a cabo las labores administrativas propias reduciendo drásticamente el esfuerzo necesario.

La coordinación entre Cuerpos Policiales debe ser uno de los pilares fundamentales para poder desempeñar un servicio efectivo. Esta filosofía se refleja evidentemente en el modelo, mediante la constitución de Centros de Coordinación Policial, Mando y Control y la creación de plataformas técnicas de Integración y Coordinación que facilitan el intercambio de información entre las policías.

La explotación analítica de toda la información recopilada por las unidades operativas en su quehacer diario permitirá en base a datos objetivos diseñar los planes estratégicos operativos con mayor fiabilidad y probabilidades de éxito.

Actualmente los distintos dispositivos móviles son parte de nuestro día a día, ofreciendo a la sociedad infinitas posibilidades para acceder a información y servicios en cualquier punto y a cualquier hora. Explotar estas nuevas facilidades para que el agente en servicio pueda disponer in situ de información sobre por ejemplo una persona o vehículo, cumplimentar las distintas diligencias o atestados, multiplicará la operatividad de nuestros efectivos, proporcionándoles además seguridad, al poder disponer datos sobre el perfil policial de la persona con la que va a interactuar.

Desde luego, porque la vocación de dar un Servicio al Ciudadano da sentido al esfuerzo desempeñado por las FCSE, se deben definir acciones específicas para ofrecer nuevos servicios a la ciudadanía, que a su vez aproximen y mejoren la imagen de los Cuerpos Policiales ante la misma, aprovechando las oportunidades que ofrecen para ello las nuevas tecnologías.

Pero no nos quedemos en conceptos genéricos, tratemos de concretar un poco más qué significan cada uno de estos componentes y así darle “cuerpo” a estas ideas.

- **Seguridad Ciudadana**

Garantizar la libertad y la seguridad ciudadana es la misión esencial de la gestión policial, lo que le convierte en el motor o esencia de cualquier solución de futuro. Básicamente este módulo proporciona una base de datos única y común para todo el Cuerpo, permitiendo la máxima reutilización de la información en los distintos procedimientos operativos. Algunas componentes de este módulo serían:

- *Escritorio de trabajo del agente:* particularizado para adaptarlo a sus necesidades o funciones específicas. El agente es informado por el sistema de aquellas tareas urgentes o relevantes que deban ser realizadas.
- *Catálogo de hechos e informaciones de inteligencia policial:* recoge la información sobre toda la actividad policial, no solo referida a las infracciones penales, sino también las administrativas, controles, rescates,... Toda la información está vinculada, permitiendo la explotación de todo tipo de datos (documentos, fotografías, vídeos, audio)
- *Consultas de seguridad ciudadana:* accediendo a múltiples fuentes proporciona al agente la información básica conocida sobre una persona, vehículo, arma u objeto.
- *Avisos y novedades:* la coordinación entre unidades operativas se maximiza aplicando el concepto de parte (unidad) interesada, que recibirá un aviso en el momento en que cualquier otro agente del Cuerpo, interactúe con la persona que es objeto de interés. Asimismo, la comunicación de información relevante a los mandos de distintas unidades u Organismos competentes se agiliza utilizando simultáneamente múltiples canales de comunicación (SMS, correo electrónico o fax).
- *Señalamientos y requisitorias:* la gestión de los señalamientos policiales y judiciales es un aspecto esencial de la gestión policial y de la coordinación entre Cuerpos Policiales tanto a nivel nacional o internacional, permitiendo su registro y elevación a la base de datos de señalamientos nacionales (BDSN) o europeos (SIS).
- *Administración y seguridad:* en todo sistema de gestión policial, por la naturaleza y sensibilidad de la información registrada, se debe disponer de los más estrictos controles de seguridad que garanticen su inviolabilidad y correcta utilización, asumiendo todos los preceptos recogidos en la LOPD (*Ley Orgánica de Protección de Datos Personales*).

- **Centros de Coordinación Policial, Mando y Control**

Este módulo abarca dos componentes íntimamente relacionados entre sí, como son la planificación clásica de los servicios dentro de la unidad, como parte o no de una Orden general de Servicios, y la creación física de Centros de Coordinación Policial, desde donde se puede supervisar y dirigir la actuación policial y responder ante situaciones de emergencia, disponiendo de toda la información necesaria y en base a los protocolos de actuación establecidos conjuntamente con otras Instituciones.

- *Planificación de servicios:* integrando la gestión de efectivos, material móvil y equipamiento policial, para facilitar la determinación de los cuadrantes de servicios, desarrollo del servicio y reflejo de todo lo acontecido durante el mismo (hechos de interés, incidentes, aspectos logísticos...), de forma que esta información pueda ser explotada para el cálculo de la remuneración salarial de los agentes y en la planificación de las necesidades logísticas del Cuerpo.
-
- *Centro de Coordinación Policial, Mando y Control:* son físicamente salas dotadas con sistemas avanzados de comunicaciones y vídeo, donde los operadores pueden ver la situación real de cada patrulla a través de grandes pantallas, usando la tecnología GPS. Estos Centros no operan de forma aislada sino en coordinación con los Centros de Control de Tráfico y otros Centros de Emergencias (112), convirtiéndose en Gabinetes de Crisis cuando la situación así lo requiera, desde donde se podrán tomar las decisiones de mando.

- *Planificación de Eventos:* disponiendo de estos medios técnicos es posible una eficiente planificación y seguimientos de los despliegues realizados ante grandes eventos, como concentraciones, celebraciones de actos políticos, deportivos, manifestaciones o el diseñado dentro del ámbito de una investigación,

- **Gestión Administrativa**

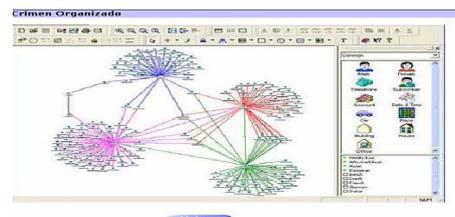
La gestión policial conlleva la realización de procesos burocráticos o administrativos que históricamente han sido realizados mediante procedimientos manuales y repetitivos. La integración de la información permite explotar la misma, simplificando y automatizando la generación de diligencias. La incorporación de sistemas de información es una oportunidad única para definir procedimientos comunes de actuación policial.

- *Gestión de expedientes, denuncias, atestados y diligencias:* supone la creación de expedientes electrónicos, donde se vincularán todas las diligencias tramitadas, dando lugar a los atestados que se remitirán en su caso al juez o a la administración competente. Debido al gran volumen de documentos gestionados es conveniente incorporar herramientas especializadas para la gestión, versionado, consulta y archivo de los mismos.
- *Base documental de procedimientos de actuación:* con objeto de que cualquier objeto de su especialidad sepa actuar ante cualquier situación que se encuentre.
- *Control de Calidad:* este es un aspecto esencial en cualquier sistema de información pero mucho más en el ámbito de la gestión policial. El establecimiento de procedimientos que garanticen la fiabilidad de los datos contenidos en la base de datos es fundamental, debiendo para ello implicar a toda la organización.
- *Registro de E/S:* como cualquier organismo público es necesario mantener un registro único de entrada y salida de documentos, que simplifique el inmenso intercambio de documentación entre las organizaciones policiales y administrativas.

- **Investigación**

Los procesos de gestión operativa e inteligencia evolucionan desde los tratamientos masivos donde la información se encuentra en un estado menos refinado y donde el principal objetivo es su organización, recuperación y captación dentro de los denominados procesos de obtención, para su gradual depuración. Su enriquecimiento por medio de los procesos de explotación y el análisis permitirá obtener la información de inteligencia efectiva que de soporte a la toma de decisiones.

- *Obtención de información y alertas:* mediante procedimientos masivos y semiautomáticos tanto en bases de datos relacionales, como documentos y en la web. El investigador puede establecer alertas cuando en el sistema se registre información sobre una persona objeto de su interés.
- *Interceptación de comunicaciones:* con sistemas que permiten el registro y análisis de las conversaciones telefónicas, la carga y cruce de ficheros con las llamadas realizadas desde cualquier teléfono.



- *Búsquedas avanzadas y análisis gráfico de relaciones:* con nuevas capacidades de búsquedas simultáneas en varias bases de datos estructuradas y documentadas. La representación gráfica del resultado de estas consultas permitirá multiplicar exponencialmente las posibilidades del

investigador de identificar, por ejemplo vinculaciones ocultas, alcanzando en definitiva mayores posibilidades de realizar acertados análisis sobre grandes volúmenes de información y con un menor esfuerzo.

- *Registro y Coordinación de Investigaciones:* nuevamente la coordinación de los equipos de investigación requiere el establecimiento de procedimientos internos que permitan canalizar adecuadamente los esfuerzos operativos.

- **Análisis y Explotación Estadística**

Hasta el momento, las capacidades de las FCSE para realizar o llevar a cabo una planificación estratégica en base a la explotación analítica de la información operativa generada de forma masiva y constante por las unidades, es muy reducida o requiere un gran esfuerzo, y con limitada flexibilidad para generar escenarios. Por ello la incorporación de herramientas de análisis, conocidas como de Business Intelligence, ofrecen nuevas posibilidades para obtener:

- *Cuadros de Mando:* ofreciendo a los mandos un resumen gráfico de los principales indicadores que afectan a la gestión de su unidad, por ejemplo, infracciones penales ocurridas, % de delitos esclarecidos, % de plantilla disponible, etc.
- *Mapa del delito con georeferencia:* las representaciones sobre mapas nos permitirán pintar el Mapa del Delito de la demarcación de interés, para, cruzándolo con la planificación de servicios poder tomar las decisiones oportunas sobre una eventual modificación de los cometidos a realizar, la coordinación con otras unidades, etc.
- *Generación de informes operativos:* las actuales pautas de trabajo requieren la preparación, envío y consolidación de información exigiendo un gran esfuerzo para obtener los datos requeridos. Al posibilitar el acceso y explotación de la información almacenada en una única base de datos común, los mandos pueden disponer directamente de la información requerida para la toma de decisiones.
- *Simulaciones y patrones de comportamiento:* la explotación de la base histórica de datos operativos permite generar simulaciones y definir patrones de comportamiento futuro que ayudará a los mandos a definir o modificar la planificación estratégica y operativa.
- *Generación automática de estadística:* el esfuerzo necesario para generar las estadísticas resumen de actividades operativas globales de cada FCSE y específico de cada una de las unidades o especialidades, o cualquier estudio de detalle de una área concreta de actividad policial, se simplifica al máximo ya que es posible generar automáticamente todas las tablas y gráficos que forman parte de la misma.

- **Servicios al ciudadano**

Son el conjunto de interacciones o tramitaciones que se ofrecen al ciudadano a través del portal corporativo del Cuerpo Policial. La idea no es ofrecer servicios únicamente a la ciudadanía sino incluso incorporar trámites o servicios internos para los componentes del Cuerpo, como pueden ser la solicitud de plazas, presentación de documentos, consulta de nóminas, etc.

El objetivo final, al abrir un nuevo canal de cara a la sociedad es que se consigue dar respuesta a una demanda social, agilizando las tramitaciones en las cuales es competente el Cuerpo, como la presentación de documentación para la renovación de licencias o documentos de identificación, presentación de solicitudes de incorporación al Cuerpo, presentación de denuncias telemáticas y en multiidioma, etc.

Actualmente debido a la complejidad y la amplitud del espectro de actuación de las FCSE no existe en el mercado una solución que cubra toda la casuística posible. Existen soluciones dirigidas a la gestión de las policías locales que funcionalmente resuelven su problemática pero que carecen por filosofía y diseño, de los elementos adecuados para facilitar el intercambio de información entre unidades y mucho menos entre distintos Cuerpos Policiales, siendo prácticamente nulas las capacidades para explotar la información desde un punto de vista del investigador como del diseño de planes estratégicos.

La mejor opción para adecuarse a las necesidades concretas de cada Cuerpo, es el desarrollo de soluciones a medida con componentes modulares, incorporando e integrando herramientas especializadas para dar cobertura, fundamentalmente a la investigación (obtención, consulta y análisis), a la representación cartográfica y al análisis y explotación estadística.

En el mercado existen muchas opciones, pero la clave es conseguir combinarlas de forma mantenible por esfuerzo y coste, para lo cual es esencial los desarrollos utilizando los estándares más comunes del mercado y que tengan vigencia en el tiempo (desarrollos en J2EE o .NET, utilización de XML y servicios web para el intercambio de información, base de datos robustas, como Oracle, etc).

El uso de arquitectura o tecnologías web no es casual, el avance de los lenguajes de programación permiten utilidades cada vez más complejas usando simplemente para ello, un navegador como Internet Explorer, pero con la enorme ventaja de reducir inmensamente el coste de implantación (basta con un ordenador de sobremesa) y el mantenimiento de las aplicaciones.

Beneficios estratégicos

Una solución de este tipo debe aportar la consecución en un corto medio plazo de un conjunto de beneficios que se verán reflejados tanto dentro como fuera de la Organización, justificando sobradamente con ellos el esfuerzo dedicado al desarrollo y ejecución del Plan Estratégico. Estos beneficios, unos tangibles y otros intangibles los podríamos resumir en:

- Potenciar las capacidades del Cuerpo Policial para desempeñar sus misiones desde una triple vertiente de :
 - Proporcionar al Gobierno información de inteligencia, seguridad, y procedimientos, para contribuir a que se adopte y ejecute la mejor decisión, previniendo y disminuyendo los riesgos para el Estado.
 - Incrementar el nivel de seguridad ciudadana al disponer de nuevas herramientas que le permitan mejorar la eficacia policial en la resolución de delitos, incidiendo en las nuevas capacidades para luchar contra las nuevas formas de criminalidad de las bandas organizadas, violencia de género, pornografía infantil o los delitos monetarios.
 - Identificar y erradicar comportamientos irregulares por parte de algunos policías durante el ejercicio de sus funciones.
- Mejorar la imagen percibida de los ciudadanos con respecto a las FCSE gracias a:
 - La mejora en la eficiencia policial, liberando efectivos de tareas burocráticas, permitirá la presencia en la calle de un mayor número de recursos, redundando en una mejor prevención del delito, y cuando éste no se pueda evitar, en una rápida y efectiva respuesta policial.
 - Aproximar el Cuerpo Policial a los ciudadanos ofreciendo nuevos servicios a los mismos mediante distintos canales que las nuevas tecnologías permiten y que harán más fácil y accesible la comunicación en las dos direcciones tanto en materia de información como de solicitud y tramitación de los servicios que el Cuerpo presta.

- Creación de Sistemas corporativos comunes para toda la organización que den respuesta a todas las necesidades de sus usuarios y evite la proliferación de soluciones parciales e inconexas por toda la geografía, y que simplifiquen su implantación y posterior mantenimiento y evolución.
- Origen único del dato (grabación de la información donde se produce).
- Mayor fiabilidad del dato (puede ser corregido y depurado por cualquiera que tenga la información)
- Unas formas de trabajar homogéneas con independencia del destino de trabajo. Es decir, cada procedimiento se desarrollará de igual manera, con los mismos pasos y secuencia de los mismos, la misma estructura y contenido de la información a recabar y registrar en todo el Cuerpo. Todo ello a través de la realización de un reingeniería de procesos que simplificará y racionalizará los procedimientos y que contribuirá a reducir las tareas administrativas, con la consiguiente liberación de recursos para la realización de tareas policiales así como de una mayor dedicación a éstas por los efectivos en servicio.
- Mayor seguridad y capacitación del guardia o policía en el desempeño de sus funciones operativas al poder disponer de información relevante en el momento de realizar su misión o de forma previa a la misma.
- Refuerzo de las estrategias y procedimientos de seguridad física, lógica y normativa vigente de protección de datos personales.
- Fomentar la coordinación entre los diferentes equipos de investigación propios de cada Cuerpo y entre las distintas FCSE nacionales e internacionales.
- Multiplicación de las capacidades de análisis y consulta incorporando nuevas utilidades que facilitarán la producción de información de calidad y la toma de decisiones.
- Automatización de la obtención de estadísticas y de informes.
- Generación y envío automático de información a Organismos Externos con los que cada Cuerpo Policial colabora en cada uno de los ámbitos de las investigaciones o de la seguridad ciudadana (SES, CICO, CNCA, SEPBLAC, GESI,...), disponiendo de una plataforma que facilite la adaptación y evolución de estos intercambios.
- Incremento de la motivación del personal al disponer de las más modernas tecnologías y herramientas que soportan su trabajo y les capacitan mejor para su desempeño.

Un nuevo concepto del control de fronteras (la frontera virtual)

La inmigración es uno de los motores económicos, turísticos y sociales mundiales. En nuestro país, existe una alta movilidad de personas con un volumen anual que supera los 60 millones entre visitantes (turistas, estudiantes, etc.) e inmigrantes, con un elevado número de puntos de entrada y salida entre aeropuertos, puertos y frontera terrestre.

España precisa de la Inmigración como motor de desarrollo económico y social, una inmigración ordenada y legal e integrada en nuestra sociedad. Sin embargo este fenómeno está desbordando las expectativas por lo que es necesario buscar soluciones coordinadas para llevar a cabo una integración real de estas personas en los países de acogida.

Resumamos brevemente la situación actual respecto a la inmigración.

- Se están promoviendo nuevas iniciativas de Ámbito Europeo para fortalecer el control de fronteras

- El volumen de expedientes de tramitación y renovación sigue creciendo exponencialmente.
- La gestión de la inmigración impacta en diferentes Administraciones y Organismos (Ministerio Interior y de Exteriores, Cuerpos Seguridad, Seg. Social, CCAA, Ayuntamientos, etc.), lo cual requiere una necesidad de mayor coordinación.
- Los medios de apoyo materiales, humanos y tecnológicos están desbordados ante la nueva situación.

La gestión de la inmigración no puede verse exclusivamente como un control físico de las fronteras responsabilidad de los Cuerpos de Seguridad, sino que debe complementarse en el futuro con las iniciativas de otras Administraciones Públicas, para conseguir la integración de los inmigrantes en nuestra sociedad.

Los nuevos retos en la gestión de la inmigración y los importantes cambios tecnológicos producidos en los últimos años, junto a un aumento de la demanda de soluciones que faciliten el flujo de las personas garantizando la seguridad y el cumplimiento de la legislación, precisan el establecimiento de un marco que, a partir del análisis y valoración de las necesidades, permita determinar el modelo que se ha de alcanzar y la planificación necesaria para llegar a los objetivos establecidos en la gestión de la inmigración dentro del área de la Seguridad.

Redefinir el concepto de Frontera con un enfoque global y coordinado

La gestión de la inmigración es una cuestión que está desbordando a las distintas administraciones pues, no basta con lo que uno pueda hacer sino que se requiere un plan de acción global, un modelo que pueda ayudar a integrar a estos colectivos. Las soluciones tradicionales tratan la problemática de forma parcial resolviendo o empujando el problema a otro lugar físico o a otra administración.

Hay que realizar un enfoque exhaustivo que combine personas, procesos y tecnología para permitir al Estado salvaguardar la seguridad del país, de su comercio, de sus visitantes y de sus ciudadanos y promover al mismo tiempo el crecimiento económico.

Las nuevas tecnologías sirven como herramienta habilitadora para facilitar la circulación de las personas y bienes de poco riesgo de una forma más eficiente y cómoda entre las diferentes fronteras, a la vez que permite a las FCSE identificar e interceptar los individuos y las mercancías de alto riesgo, evitando que las amenazas crucen las fronteras.

La gestión de fronteras comienza mucho antes de cualquier cruce de fronteras. Debe estar dirigido por la inteligencia, lo cual exige una completa visión de los riesgos y oportunidades, una cultura de intercambio de conocimientos y una estrategia creada a partir de una toma de decisiones proactiva...

Focalizándonos en las responsabilidades en materia de inmigración de los FCSE, es necesario hacer una revisión del concepto tradicional de Frontera, introduciendo una nueva visión global denominada **Frontera Virtual** en la que se integran los **procesos previos a la llegada al país**, los pasos en la **frontera física clásica** (entrada y salida) y los procesos asociados a los **movimientos de visitantes e inmigrantes en el país**, junto a la gestión de los servicios asociados.

La revisión del concepto tiene por objeto que **la frontera física no sea la única línea en el control** de la seguridad.

Mediante las nuevas capacidades tendremos un conocimiento anticipado (a la entrada o la salida) de los posibles movimientos de elementos delictivos, reforzando la prevención y las labores de investigación, así como facilitando los flujos al resto de personas y mercancías.

En el siguiente gráfico se resumen los diferentes procesos que formarían parte en cada de una de las fases por las que un visitante pasa cuando viaja a nuestro país. Este modelo incorpora las nuevas tecnologías para reformular el control de las fronteras y estancia del visitante en el país, permitiendo crear la frontera virtual.



La automatización permitirá una simplificación y reducción de la carga de trabajo en la tramitación de la documentación con un incremento en la eficiencia y mayor eficacia dentro de la seguridad en el control de documentación falsificada y caducada. Con este modelo se integra toda la información necesaria para procesar y administrar los cientos de miles de expedientes que el Estado debe gestionar, e introduce mejoras en la toma de decisiones y en la gestión proactiva de los expedientes.

Tecnológicamente hablando los componentes básicos sobre los que se apoya este modelo son:

- Incorporación de soluciones de identificación biométricas (AFIS, Iris, Facial).
- Tarjetas de viajeros incorporando certificados digitales y registro biométrico.
- Quioscos y las puertas automatizadas con tarjetas de embarque de código de barras bidimensionales y dispositivos móviles para optimizar la facturación, la salida, el embarque y las operaciones de seguridad en puertos y aeropuertos.
- Incorporación de soluciones de identificación dinámica de matrículas.
- Creación y gestión de expedientes electrónicos para su intercambio entre diferentes administraciones.
- Plataforma SOA, para la gestión de los servicios web que permitan articular los intercambios de información entre los distintos sistemas.
- Análisis de grandes volúmenes de información mediante herramientas de Business Intelligence operando sobre datawarehouse.
- Capacidades para cruces automáticos de ficheros con grandes volúmenes de información.
- Utilización de estándares de desarrollo (J2EE, .NET, XML,..) que simplifiquen los protocolos de intercambio de información y el mantenimiento de estos sistemas.

Actualmente existen a nivel europeo distintas iniciativas que van dirigidas a conseguir un mejor control de los flujos de personas dentro de la UE, que forman parte del complejo puzzle que es la gestión de la

inmigración y que son perfectamente compatibles con el modelo de Frontera Virtual descrito. Las principales iniciativas son:

- VIS (Sistema Europeo de Visados) introducción del e-Visado Electrónico
- BMS (Sistema Europeo biométrico de Identificación)
- SIS-II (Sistema Schengen de Señalamientos y Requisitorias)
- Eurodac-II (Sistema Europeo con las huellas digitales de los solicitantes de asilo)
- Fado (Sistema europeo de archivo de imágenes con información sobre documentos auténticos y falsos)

Otra iniciativa de ámbito internacional es el US-VISIT, el mayor programa basado en tecnología biométrica del mundo, que incorpora en los aeropuertos, el escaneo digital de huellas y las tecnologías biométricas de reseñas fotográficas que permiten al DHS (Department of Homeland Security) identificar a las personas durante una interacción inicial y verifica la identidad en interacciones posteriores, sin que esto afecte negativamente a los tiempos de espera, permitiendo interceptar a más de 1.300 criminales o infractores de las normas estadounidenses de inmigración.

De forma genérica, los beneficios que proporcionaría la implantación de este modelo apoyado en las nuevas tecnologías serían:

- Facilitar la acción preventiva mediante la capacidad de inteligencia, investigación, análisis, tendencias y estudio de patrones de comportamiento, con un conocimiento anticipado de sospechosos, incluso antes de entrar en el país.
- Detección de suplantaciones, duplicidades, solicitudes múltiples, fraude e irregularidades a través de los tratamientos telemáticos y nuevas tecnologías biométricas.
- Incremento de la capacidad de toma de decisiones al disponer de indicadores y métricas fiables.
- Mejora de la imagen y servicio al inmigrante reduciendo tiempos de espera y duplicidad de servicios en la tramitación, seguimiento de expedientes, homogeneización de los procedimientos y la aplicación de las TI.
- Incremento de la eficiencia en los procesos al automatizar la integración de los flujos de información y procedimientos de trabajo entre las diferentes Administraciones y agentes involucrados.
- Impulsar la puesta en marcha de las nuevas iniciativas y directrices europeas (tratado Brum, VIS, SIS-II, BMS, Eurodac II, Europol, etc.)

La movilidad como componente de seguridad

Los dispositivos móviles son ya elementos cotidianos en nuestra vida diaria, permitiéndonos no ya sólo mantener una conversación telefónica sino que los operadores ofrecen cada vez más servicios. Entre éstos el más relevante es su capacidad para poder acceder al vasto mundo de información que proporciona Internet o el acceso restringido a los aplicativos corporativos de una organización, en nuestro caso a las bases de datos operativas o policiales.

Las mejoras operativas que el acceso en remoto a la información operativa son obvias, desde el simple acto de levantar un acta de denuncia, la generación de atestados, la realización directa de consultas de

seguridad ciudadana, al posicionamiento o localización de rutas, la recepción on-line de fotografías de personas buscadas, etc.

Sin embargo, siendo interesantísimas estas posibilidades, me parece más relevante el componente de seguridad que proporciona al agente el poder conocer in situ, y antes de interrelacionar con una persona, disponer de información sobre la misma.

Actualmente existen en el mercado diversidad de dispositivos y una infinidad de modelos que evolucionan rápidamente, posibilitando funcionalidades cada vez más complejas.

El acceso al sistema operativo policial se puede realizar mediante distintos tipos de dispositivos móviles (Smartphone, Laptop, PDA, Pocket Pc, Communicators, etc.), pudiendo accederse de manera On-line y/o Off-line. La solución de movilidad debe adicionalmente soportar diferentes dispositivos y accesorios.



Al analizar cualquier solución de movilidad los Cuerpos Policiales deben tener en cuenta:

- La adecuación a los colectivos de usuarios y del tipo de aplicación
- Entorno tecnológico cambiante (la vida media de un modelo concreto de PDA menor de 1 año)
- Diferentes configuraciones (Palm, Pocket PC, Symbian, RIM Blackberry, Smartphone...)
- Diferentes opciones de conexión (IR, Bluetooth, WIFI, Modem PCMCIA, Modem Compact Flash...)
- Diferentes accesorios para necesidades específicas (GPS para control de rutas, lector tarjetas, pedidos, cámara fotográfica, impresoras, teclados, almacenamiento memoria, etc.)

A continuación se relacionan un conjunto de funcionalidades y servicios que podrían realizarse utilizando dispositivos móviles:

Cuadro General de Funcionalidades y Servicios Movilidad

Funcionalidades Generales	Funcionalidades Off-Line	Funcionalidades On-line
<ul style="list-style-type: none"> ■ Portal Corporativo Policial Móvil. Permitiría a la central y agentes acceso móvil a las aplicaciones de negocio, Internet, email, bases de datos, etc. ■ Aplicaciones Microsoft (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) ■ Calendario, Agenda, contactos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cartografía: <ul style="list-style-type: none"> - Consulta datos localizaciones - Planificación de rutas ■ Consulta de Información: <ul style="list-style-type: none"> - Textos Legales - Manuales de procedimiento - Ordenes de Interés Permanente - Información ayuda al ciudadano. ■ Descarga de datos- Expedientes: <ul style="list-style-type: none"> - Expedientes de casos (investigación, datos personales, de vehículos, etc). - Otros datos de trabajo ■ Gestión denuncias (Impresión notificaciones, formularios, etc) ■ Recogida de información: <ul style="list-style-type: none"> - Formularios, Expedientes, informes - Informes estadísticos - Grabación de Incidencias - Grabación de Vídeo, voz... ■ Identificación de personas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Posicionamiento y Cartografía.(GPS, GIS) <ul style="list-style-type: none"> - Posicionamiento de unidades - Posicionamiento de localizaciones - Estado de tráfico - Planificación de rutas ■ Consultas de información <ul style="list-style-type: none"> - Investigación personas (condenas, antecedentes, fotografía, domicilio, alertas, etc) - Investigación de vehículos (robos, propietario, matrícula, etc) - Investigación locales, edificios, empresas, negocios, etc. ■ Notificación de Alertas y emergencias (robos, asaltos, etc.) <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones desde central a unidades - Peticiones desde unidades a central - Recogida de peticiones para otros servicios (bomberos, hospitales, tráfico, etc)

Servicios al ciudadano

En los últimos años el desarrollo de la tecnología de Internet ha permitido consolidar una nueva forma de interactuar en la sociedad, tanto en las relaciones de las empresas con los particulares (B2C) como entre los propios particulares (correo electrónico, redes sociales, P2P, etc.). En este sentido, los ciudadanos están demandando cada vez más poder interactuar de esta misma forma con la Administración (G2C y G2B) requiriendo acceder a servicios desde cualquier lugar y a cualquier hora.

Igualmente, los organismos nacionales e internacionales, en respuesta a dicha demanda, están legislando en este sentido, impulsando de forma decidida el desarrollo de la Administración Electrónica (España.es, Plan Avanza 2007, etc.) como medio para incrementar la eficiencia y la calidad de los servicios ofertados a los ciudadanos.

Así, se está evolucionando en la concepción del ciudadano considerándolo como un verdadero cliente de la Administración. En este sentido, merece una mención especial la nueva Ley 11/2007 que reconoce el derecho de los ciudadanos a interactuar por medios electrónicos con la Administración, y en cuyo artículo primero indica:

“La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica”.

De esta forma, la Administración pública debe promover formas nuevas de interactuar con el ciudadano (Internet, móviles, etc.) impulsado numerosas iniciativas en este sentido como son el eDNI (iniciativa

pionera en el mundo y que ha recibido distintos premios) o los sistemas de Denuncias por Internet, ambas impulsadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, o en otros sectores, el pago de impuestos o la prestación social.

Si se analizan cuáles son los servicios más demandados por los ciudadanos¹ se puede concluir que estos están liderados por la declaración de la renta, seguido por los servicios orientados a la solicitud de beneficios sociales, bibliotecas públicas, búsqueda de empleo, matriculación para estudios, obtención de documentos personales (DNI, Pasaportes, Licencias, etc.), obtención de certificados y denuncias.

En este sentido, podemos ver que algunos de los servicios más demandados son competencias de las FCSE, en concreto, los trámites relativos a las licencias de armas, la solicitud de acceso a la Guardia Civil, la presentación de denuncias, etc.

En el caso de la Guardia Civil la necesidad de responder a estas nuevas exigencias de los ciudadanos, ofreciendo nuevos servicios telemáticos fue identificada, y para responder a ella se está desarrollando el proyecto de construcción de un “Sistema integral de prestación de servicios telemáticos, administración electrónica y análisis de la información de la Guardia Civil”. Con esta iniciativa, en un futuro próximo se dispondrá de un sistema que sirva de plataforma sólida para desarrollar un amplio conjunto de servicios telemáticos orientados hacia el ciudadano y que permitirán que el Cuerpo se coloque a la vanguardia en la prestación de este tipo de servicios.

Igualmente la implementación de dicha plataforma permitirá a la Guardia Civil adaptarse a los más modernos estándares, como ya ha hecho en otros ámbitos, permitiendo a los ciudadanos identificarse con el eDNI, posibilitando la notificación telemática a través de la plataforma de SysNote, el pago de tasas de forma telemática, etc. La implementación de este tipo de servicios permitirá interactuar de forma completa con el ciudadano en determinados ámbitos sin requerir en ningún caso la personación física del mismo, desarrollando de esta forma un modelo de servicio que gira en torno al ciudadano, verdadero núcleo del trabajo desarrollado por la Institución y cuyo enfoque se extenderá por toda la organización, impactando en los sistemas informáticos, los procedimientos de trabajo, etc.

Adicionalmente, la implantación de la administración electrónica va a suponer una verdadera revolución en la relaciones interadministrativas ya que la Ley 11/2007 requiere que no se solicite a los ciudadanos documentación que se encuentren a disposición de algún otro organismo, esto implicará la necesidad de interconectar todos los organismos que conforman la Administración Pública y que el intercambio de información entre los mismos sea una verdadera realidad, implicando cambios en muchos de los procedimientos seguidos actualmente. De esta forma, la Guardia Civil promoverá el intercambio de información de forma telemática (DNI, empadronamiento, etc.) con otros organismos agilizando muchos de los trámites actuales y transmitiendo una imagen de modernidad hacia la sociedad.

Como resumen se podrían indicar que el desarrollo de estas iniciativas y la orientación clara hacia el ciudadano significará que los servicios ofrecidos por los Cuerpos Policiales se elaborarán y se prestarán de la forma más adecuada para los ciudadanos, con independencia de las fronteras que delimitan los diferentes organismos y con arreglo al sistema elegido por los propios ciudadanos, respaldados por una comunicación eficaz y una asistencia cómodamente accesible, que ofrezcan a los ciudadanos la sensación de estar perfectamente equipados para realizar sus gestiones ante la Administración Pública.

Seguridad de la información

La Administración Pública en general ejerce su actividad en un entorno cambiante en el que el desarrollo tecnológico y las disposiciones legales, están provocando la necesidad de adaptar los sistemas de

¹ Datos provenientes del Informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España (eEspaña2007) elaborado por la fundación Orange según los datos recogidos en el INE (2007).

información de manera que, por un lado garanticen la seguridad de los mismos y la información que contienen y, por otro lado, se cumplan debidamente toda la reglamentación y legislación vigente en materia de protección de datos, seguridad de los sistemas, etc.

Si el principio anterior es válido para todas las Administraciones Públicas, es de absoluta criticidad para las FCSE donde por la sensibilidad de los datos almacenados como por la propia seguridad de sus agentes, deberá garantizarse la imposibilidad de producirse fallos que impliquen la exposición de datos sensibles hacia personas no autorizadas.

Adicionalmente, la seguridad de los datos, especialmente de los datos de carácter personal, es una obligación legal (ver Real Decreto 1720/2007) y ética para todo el personal con acceso a los mismos, estableciéndose, por ley, un conjunto de medidas y procedimientos de seguridad que todos los Cuerpos Policiales deberán tener en cuenta en el desarrollo y la explotación de sus sistemas.

La seguridad es un proceso continuo que debe evolucionar de forma permanente, debiéndose impulsar iniciativas, que combinen procedimientos internos a seguir y sistemas de seguridad física y lógica. Dichas iniciativas están dirigidas a:

- Proteger los Sistemas de Información y Redes de Comunicaciones utilizadas por las FCSE, contra el acceso o uso no autorizado, alteración indebida de operaciones, destrucción, uso indebido, robo o cualquier otro tipo de amenaza.
- Proteger la información perteneciente o confiada a los Cuerpos Policiales, contra revelaciones no autorizadas o accidentales, modificación, destrucción o uso indebido.

Una agrupación de las medidas de seguridad en los distintos ámbitos sería:

- Seguridad en las aplicaciones y en los datos: conformadas por el conjunto de medidas orientadas a garantizar el correcto uso que los usuarios hacen de las aplicaciones. Estas medidas se podrían subdividir en:
 - Medidas implementadas en el control de acceso a las aplicaciones, dirigidas principalmente a garantizar la identidad de los usuarios mediante el empleo de tarjetas criptográficas, el control del nivel de acceso a los distintos aplicativos mediante la gestión de perfiles y permisos, etc. Para algunos aplicativos, estas medidas se complementan con restricciones de mayor complejidad en función de los horarios de trabajo de los usuarios, la configuración de la estación de trabajo, características del propio usuario, etc.
 - Medidas para garantizar el adecuado almacenamiento de los datos, en este sentido se podrían destacar el almacenamiento cifrado de la información sensible (datos de menores, contraseñas de usuario, etc.), la disociación de tablas específicas, etc.
 - Medidas para garantizar el adecuado uso de la aplicación, garantizando que no se accede o se utiliza información sin autorización. Estas medidas se dirigen a auditar el uso que se está realizando de los aplicativos y detectar comportamientos que puedan ser considerados de riesgo para la Institución o incluso ilícitos.
- Seguridad en la infraestructura (entorno físico, Red, DBMS, SO, etc.): dirigida a evitar la intrusión de personas no autorizadas en los distintos elementos de la infraestructura (servidores de aplicaciones, bases de datos, etc.). En este ámbito, se incluyen medidas como la separación de las redes interna y externa, la implantación de un antivirus, el cifrado de las comunicaciones entre las distintas máquinas, la implementación de firewall que eviten ataques desde el exterior, la redundancia de la infraestructura para minimizar los riesgos ante posibles fallos en los sistemas principales, creación de Centros de Respaldo, etc...
- Procedimientos de uso: es conveniente la constitución de una Oficina de Seguridad encargada de asegurar el cumplimiento por parte de los sistemas de la normativa de seguridad establecida

tanto a nivel nacional como la establecida internamente. Adicionalmente, establece directrices del buen uso de los sistemas para los usuarios de las aplicaciones.

A pesar de los importantes avances logrados en materia de seguridad de los sistemas y protección de la información, una lección bien aprendida es que la seguridad debe ser un proceso continuo, por lo que el impulso en esta materia no se puede interrumpir y se debe continuar avanzando para estar preparados y prevenir o abortar cualquier ataque o intento de uso indebido de la información.

Conclusiones

En definitiva, los Cuerpos Policiales afrontan nuevos retos, muy complejos con los que los tradicionales procedimientos operativos no bastan para ofrecer a una sociedad, cada vez más exigente una respuesta acorde con sus demandas.

Dado que la delincuencia ha superado las barreras físicas es necesario fomentar intensamente la cooperación entre Cuerpos Policiales, tanto del ámbito nacional como internacional. Con una acción conjunta de todos los Cuerpos y con protocolos para compartir e intercambiar información de forma telemática los resultados operativos mejorarán sustancialmente.

Por otro lado en España existen más de 150.000 policías locales que operan en el territorio nacional que se le puede poner en valor involucrándoles activamente en la prevención y seguridad ciudadana. Para ello nuevamente la vía es el desarrollo de los protocolos de colaboración entre las distintas administraciones, siendo la Secretaría de Estado la que puede proporcionar los medios técnicos e información policial para reforzar la integración operativa de estas policías con la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía.

Las nuevas tecnologías no son la panacea ni van a resolver por sí solas los problemas existentes, pero sí son herramientas muy potentes que, puestas al servicio de nuestros guardias y policías, sirven para abrir nuevos canales de colaboración, multiplicar las capacidades operativas, reduciendo las labores de poco valor añadido, ayudando así a las FCSE a desempeñar su misión primordial de proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades de los españoles y garantizar la seguridad ciudadana.