

LOS SERVICIOS *E-POLICE* EN LA GUARDIA CIVIL

LAUREANO MARTÍN VELASCO

TENIENTE CORONEL DE LA GUARDIA CIVIL

RESUMEN

En la era del conocimiento la transformación digital de las instituciones no solo es una exigencia legal, sino una realidad fundamental para la supervivencia. En el caso de las Administraciones Públicas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, esa transformación digital debe empezar mirando hacia sus “consumidores”, hacia los ciudadanos.

En esa línea, el presente artículo profundiza en los fundamentos de los servicios *e-Police* de la Guardia Civil, analizando el estado del arte de la sociedad de la información en España, la normativa sobre la transformación digital, la calidad de los servicios electrónicos que ofrece la Guardia Civil y el alineamiento de su estrategia con estos procesos.

A lo largo del artículo se evalúan las características internas de los servicios *e-Police*, así como de los condicionantes externos que hacen que estas herramientas puedan ser realmente útiles para los ciudadanos, al tiempo que caminan por la senda de la transformación digital del Instituto armado, junto con el resto de las Administraciones Públicas.

Palabras clave: transformación digital, Guardia Civil, *e-Police*, habilidades digitales, servicios electrónicos.

ABSTRACT

In the age of knowledge, the digital transformation of institutions is not only a legal requirement, but an essential requirement for survival. In regards to the public administration and the security forces, this transformation should be aimed at its “consumers”, i.e. the citizens.

In relation to this issue, this research focuses on the fundamentals of the Spanish Civil Guard’s *e-Police* processes, analyzing the state of the art of the information society in Spain, the legislation on digital transformation, the quality of the electronic services and the alignment of its strategy with these processes.

This article evaluates the internal characteristics of *e-Police* services, as well as the external conditions that make these tools useful for citizens and their joint importance in the digital transformation of the Spanish Civil Guard, along with the rest of the Public Administrations.

Keywords: digital transformation; Spanish Civil Guard; *e-Police*; digital capabilities; *e-Services*; *e-Government*.

“Para que la transformación digital funcione, debemos pensar como Steve Jobs: siempre desde el punto de vista del consumidor”

*Toomas Hendrik Ilves
Expresidente de Estonia (2006-2016)*

Nadie duda que las tecnologías digitales son esenciales para el crecimiento económico de la civilización. En la Unión Europea (UE), la tasa de crecimiento de la economía digital es siete veces más grande que la del resto de la economía. El impacto real de las redes de banda ancha de alta velocidad es comparable al que tenían las redes de electricidad y de transporte de hace un siglo. Además, estas tecnologías abren el paso a innovaciones como la salud *on line*, las ciudades inteligentes o la producción industrial basada en datos (Comisión Europea, 2014).

Las fuerzas y cuerpos de seguridad nos son ajenas a este proceso y tienen la obligación legal de preparar una reformulación completa, *ex novo*, de sus estrategias de comunicación, de los procedimientos internos y de las relaciones con los ciudadanos, adaptándolos a las nuevas tecnologías y a una nueva forma de gestionar los procesos.

En este sentido los servicios de *e-Police*¹ son de importancia capital a la hora de abordar el tema de la transformación digital de la Guardia Civil, pues consideramos que esta debe empezar por los ciudadanos y sus necesidades, de forma acompasada con el resto de las Administraciones Públicas, si queremos que sea realmente útil y esté alineada con la estrategia global de la Institución. Por eso pretendemos en este artículo analizar la utilización real de estos servicios, así como su calidad y grado de adecuación a las necesidades reales de los ciudadanos.

1. LA REGULACIÓN EUROPEA Y ESPAÑOLA SOBRE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En las siguientes líneas vamos a analizar la forma en que las diferentes normas europeas y españolas tratan el tema de la transformación digital, destacando aquellas herramientas que tienen por finalidad garantizar la relación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas a través de la vía digital.

1.1. LA REGULACIÓN EUROPEA: ESTRATEGIA PARA UN MERCADO ÚNICO DIGITAL

La Estrategia de Lisboa del año 2000 se propuso, como objetivo estratégico de la UE, convertir Europa en la economía más próspera, dinámica y competitiva del mundo, capaz de un crecimiento económico sustentable, con más y mejores empleos y mayor cohesión social (Ministerio de Economía, 2017). En desarrollo de la misma, en el año 2010 se aprobó la Agenda Digital para Europa, concebida como una de las iniciativas emblemáticas de la Estrategia Europa 2020 adoptada por la Comisión

1 El concepto de *e-Police* utilizado en este artículo recoge parcialmente la definición de Martín (2015, pp. 108-109), considerando como tal la utilización de las tecnologías de la información y de la Comunicación (TIC) con la finalidad de aproximar la Administración a los ciudadanos para proporcionarles información, facilitar la denuncia policial, recabar la cooperación de los ciudadanos en relación a un delito o sospecha del mismo, y realizar *on line* cualquier procedimiento o expediente administrativo de naturaleza policial, sin necesidad de traslado físico a dependencias policiales.

Europea. La Agenda Digital define el papel esencial que tienen las TIC para capacitar a las instituciones y a las personas para alcanzar los objetivos definidos en la Estrategia 2020. Entre esos objetivos destacamos la importancia de la implantación de la banda ancha para promover la inclusión social y la competitividad en la UE (Comisión Europea, 2010).

De esta manera, la Agenda Digital establece también sus propias metas en cuanto a la implementación y uso de la banda ancha, según la velocidad de la misma: (i) Banda ancha básica: cobertura para el 100% de los ciudadanos de la UE en el plazo de un año; (ii) Banda ancha rápida (de 30 a 100 Mbps): cobertura para el 100% de los ciudadanos de la UE en el año 2020; (iii) Banda ancha ultrarrápida (por encima de los 100 Mbps): cobertura para el 50% de los hogares europeos en el año 2020.

En el año 2016, el documento sobre “La conectividad para un mercado único digital competitivo – hacia una sociedad europea de Gigabits” (Comisión Europea, 2016a), hace una revisión de esos objetivos con la finalidad de alcanzar una conectividad de alta velocidad en el año 2025 para los principales agentes socioeconómicos. Con estas velocidades, Internet se convierte en una herramienta de comunicación global, siendo necesario centrarse en los dispositivos móviles y en las comunicaciones por satélite, como de hecho establece el Plan de Acción 5G para Europa (Maciejewski, et al., 2017).

La evolución de la Agenda Digital para Europa llevó a la aprobación en el año 2015 de la estrategia para un Mercado Único Digital (Comisión Europea, 2015), que permite el tratamiento integrado de todas las áreas clave en materia digital, con una regulación europea conjunta de las plataformas digitales y de la seguridad en las redes y en la información (Hermoso, 2016, pp. 180-181). Finalmente, en el desarrollo de esta estrategia la UE adoptó en 2016 el “Plan de Acción Europeo (2016-2020) para la Administración Pública en línea” (Comisión Europea, 2016b), entre cuyas prioridades está el proveer la vía digital para relacionarse con los ciudadanos y las empresas, proponiendo las líneas de acción que se reflejan en la Tabla 1.

Acciones	Fecha prevista
Evaluar la posibilidad de aplicación del principio de declaración única a los ciudadanos en un contexto transfronterizo	2019
Acelerar la implantación y adopción de la infraestructura de datos de la Directiva <i>Inspire</i> ²	2016-2020
Transformar las páginas Web para aumentar la integración y la participación de los ciudadanos y de las empresas en la elaboración de políticas y programas de la UE.	2018

Tabla 1. Plan de Acción Europeo (2016-2020) para la Administración Pública en línea. Fuente: (Comisión Europea, 2016b).

Un aspecto a destacar en el ámbito europeo es la financiación de proyectos relacionados con las TIC. La UE concentra gran parte de sus actividades de investigación en el Programa Marco de Investigación e Innovación Horizonte 2020 (H2020) que cuenta con un presupuesto de 76.880 millones de euros para el período 2014-2020. El Programa H2020, mediante la implantación de tres objetivos estratégicos, contribuye a abordar los principales retos sociales, promueve el liderazgo industrial en Europa y refuerza la excelencia de su

2 Inspire: La infraestructura de la UE de información geográfica (Comisión Europea, 2007)

base científica. El tercero de esos grandes objetivos es la investigación en las cuestiones que más afectan a los ciudadanos europeos, entre las cuales se consideran el acceso a las TIC y la protección informática. Para ello las distintas instituciones y organismos nacionales tienen la oportunidad de presentar sus proyectos para ser financiados, en unas excelentes condiciones, por este programa marco (Oficina Europea, 2017).

En el ámbito de las Fuerzas de Seguridad, el Programa H2020 ha servido para financiar el Proyecto INSPEC²T que, bajo la rúbrica “Inspirar la participación ciudadana para mejorar las acciones de la Policía comunitaria”, comenzó a funcionar en mayo de 2015 por un periodo de tres años. La finalidad de este proyecto europeo es desarrollar un marco sostenible para la policía comunitaria que fomente el acercamiento del ciudadano y su participación en la elaboración de políticas de proximidad policial a través de las TIC. La Guardia Civil participa activamente en distintas iniciativas del Proyecto INSPEC²T, dentro del cual se están implementando servicios orientados específicamente a la comunicación de los ciudadanos con las fuerzas de seguridad, de una forma anónima, a través de las plataformas móviles, mediante el uso de las redes sociales (Figura 1). El proyecto INSPEC²T se está implementando en varias ciudades de cuatro países de la UE, entre ellos España (INSPEC²T, 2015).

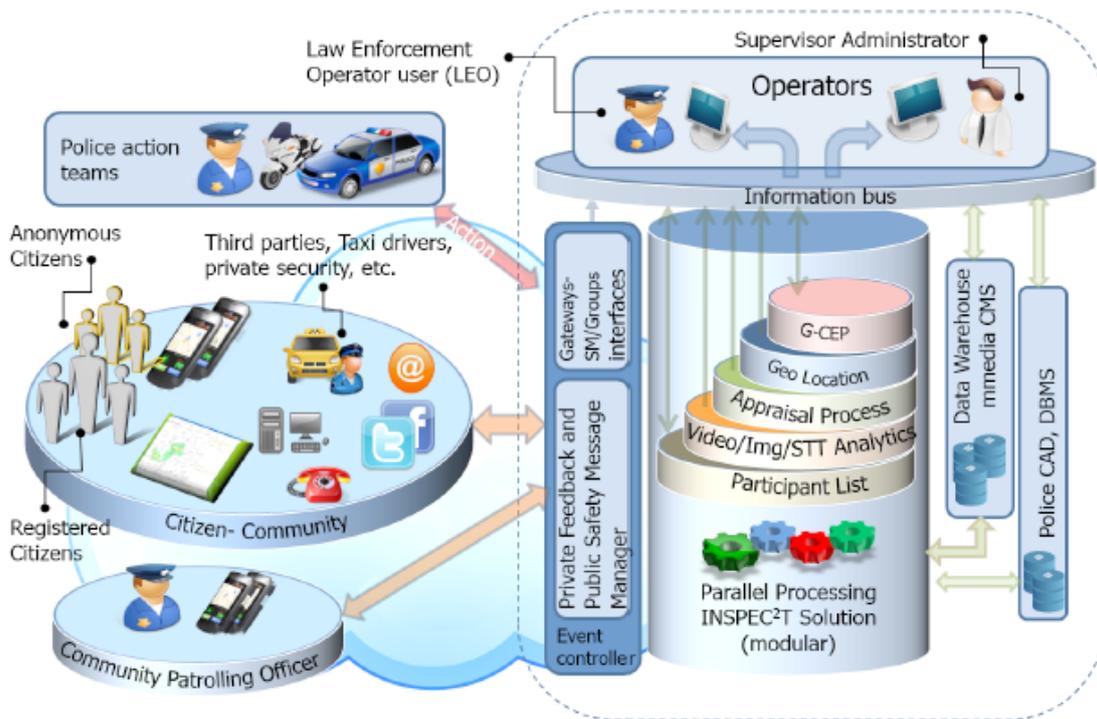


Figura 1. Enfoque del Proyecto INSPEC²T de la UE. Fuente: (INSPEC²T, 2015).

1.2. LA REGULACIÓN ESPAÑOLA: ESTRATEGIA TIC

Los avances en materia de transformación digital en España y la incorporación de las TIC a las Administraciones Públicas, comenzaron con la aprobación de la Ley 30/1992, sobre el régimen jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo (Gobierno de España, 1992), que abrió la posibilidad de establecer relaciones digitales con las Administraciones Públicas, pero dejando en las manos de dichas Administraciones determinar si los ciudadanos podían, o no, relacionarse

por medios digitales con ellas. Más tarde, la Ley 11/2007, sobre el acceso digital de los ciudadanos a los Servicios Públicos (Gobierno de España, 2007) garantizaba el derecho de las personas a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios digitales, así como la obligación correlativa de estas de dotarse de los medios para permitir esas comunicaciones.

Pero el impulso definitivo para la transformación digital lo dio el Gobierno de España con la Agenda Digital, aprobada el 15 de febrero de 2013, como parte de la estrategia del Gobierno para desarrollar la economía y la sociedad digital en España. La Agenda determinaba la hoja de ruta en materia de TIC y de Administración Digital, y desarrollaba los objetivos establecidos en la Agenda Digital para Europa, incorporando además otros específicos para España, los cuales se materializaron a través de varios planes, entre ellos, el Plan de Servicios Públicos Digitales, dentro del cual se han desarrollado distintos proyectos de creación de plataformas digitales para fomentar la interacción de los ciudadanos con las Administraciones Públicas en general, y con las fuerzas de seguridad en particular (Hermoso, 2016, p. 182).

El impulso de la Agenda Digital española, entre otros factores, dio origen a la aprobación de las Leyes 39/2015 (Gobierno de España, 2015a) y 40/2015 (Gobierno de España, 2015b), que supusieron un cambio radical e integral en el procedimiento administrativo común y el régimen jurídico del sector público por el que se había regido España hasta ese momento. Las citadas leyes, que entraron en vigor en octubre de 2016³, derogaron toda la normativa anterior para crear un nuevo sistema que tuviera en cuenta los progresos tecnológicos, sociales y jurídicos habidos desde la promulgación de la Ley 30/1992. El nuevo marco jurídico introduce cambios fundamentales, instaurando, por ejemplo, la obligación (ya no la facultad) de comunicarse con las Administraciones Públicas por vía digital para las empresas y otros colectivos. Se garantiza la posibilidad de los ciudadanos para identificarse por medios digitales ante la Administración y la obligatoriedad para esta de verificar dicha identidad por los mismos medios. Se admite también de forma general la firma digital para mostrar el consentimiento de los ciudadanos ante cualquier procedimiento o expediente administrativo (DGGC, 2015a). Incluso si alguno de estos ciudadanos no dispone de los medios digitales necesarios, las Administraciones Públicas tienen la obligación de ofrecerle la posibilidad de identificarse con su firma digital utilizando los medios digitales de la propia Administración. Esa posibilidad cobra todo su sentido desde el año 2006, cuando entró en vigor la norma que permite a todos los ciudadanos españoles identificarse con la firma digital contenida en su carné de identidad (Gobierno de España, 2005a).

Se crea también un Registro Digital General, en el que se recogen todos los documentos presentados o recibidos en cualquier órgano administrativo. Ese Registro General funciona como un portal que facilita el acceso de los ciudadanos a los registros digitales de cada organismo. Por otro lado, los registros digitales deben ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros (Liponetsky, 2015, pp. 12-14), dando cumplimiento así al imperativo europeo (Parlamento y Consejo Europeo, 2014) de aceptar sistemas de verificación electrónica basados en certificados digitales reconocidos (Martínez, 2015, p. 49).

3 Algunas disposiciones como el registro digital, el punto de acceso digital general de la Administración o el archivo digital único entran en vigor en octubre de 2017.

Otro asunto a destacar en la legislación española es el tema de la transparencia y datos abiertos u *Open Data*⁴. En un momento en que la corrupción política era una de las grandes preocupaciones de los españoles⁵ el Gobierno aprobó la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, garantizando el acceso a la información y bases de datos operadas por las Administraciones Públicas. De esta forma toda la información de interés, y especialmente la económica, presupuestaria y estadística, es más fácilmente accesible, comprensible y reutilizable, estableciendo fechas y plazos de respuesta (Gobierno de España, 2013).

Para la puesta en práctica de toda esta normativa, en el año 2012, el Gobierno español creó la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas, buscando que la Administración promoviese una mayor competitividad en la economía española. Para ello se propusieron más de 200 medidas, la mitad de las cuales se referían a las TIC. Una de las actuaciones más significativas fue la creación de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC), organismo con competencias transversales en toda la Administración. La estructura organizacional se completó con la creación de otros órganos colegiados y unidades con el objetivo de implementar las políticas de transformación digital en el ámbito del sector público administrativo estatal. Entre esos órganos figuran las Comisiones Ministeriales de Administración Digital (CMAD), unidades responsables de implantar, a nivel ministerial, las políticas comunes de las TIC y las encaminadas a la transformación digital de cada ministerio. En el Ministerio del Interior se constituyó la CMAD correspondiente, de la que forma parte como vocal el subdirector general de Apoyo de la Guardia Civil, principal responsable de las unidades y servicios encargados de implementar las medidas técnicas de transformación digital en el seno de la institución (Ministerio del Interior, 2015a). Por último, el Real Decreto 415/2016 reestructuró los diferentes ministerios, creando el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y, en su seno, la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (Gobierno de España, 2016).

Por otra parte, en el año 2015 el Gobierno Español aprobó la Estrategia TIC: el Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado, que establece los principios rectores de la Administración Digital, los objetivos estratégicos, las líneas de acción y las medidas de gobernanza hasta el año 2020. Entre los objetivos estratégicos, a los efectos de ese trabajo, conviene destacar el segundo, que establece que el canal digital ha de ser el medio preferido por ciudadanos y empresas para relacionarse con la Administración. Ese objetivo se logra a través de tres líneas de acción que tienen una incidencia directa con las herramientas de *e-Police* desarrolladas por la Guardia Civil: (i) proveer servicios públicos digitales adaptados a las nuevas tecnologías; (ii) mejorar la satisfacción del usuario en el uso de los servicios públicos digitales, y (iii) promover la innovación en la prestación de servicios (Gobierno de España, 2015c).

Dentro de cada una de esas líneas de acción, la Estrategia TIC española se propone la consecución de una serie de metas que se presentan en la tabla 2.

4 *Open Data*, o datos abiertos, son aquellos puestos por las Administraciones Públicas a disposición de los ciudadanos para que puedan ser reutilizados, garantizando siempre el principio de transparencia.

5 Según el Centro de Investigaciones Sociológicas, en el año 2013 la corrupción era la segunda mayor preocupación de los ciudadanos españoles, justo detrás del paro (CIS, 2013).

Metas	Grado	Fecha prevista
Todos los registros administrativos están en la Carpeta Ciudadana ⁶	50%	2017
	75%	2018
	80%	2020
Los servicios públicos digitales son accesibles desde los smartphones	100%	2020
Las unidades administrativas con información sobre los ciudadanos y empresas están registradas en la Plataforma de Intermediación ⁷	100%	2020
Los servicios públicos digitales ofrecen encuestas de satisfacción	100%	2017
Los Ministerios tienen un Plan de Asistencia para el uso de los servicios digitales	100%	2017
Las oficinas de atención al público ofrecen asistencia en el uso de los servicios digitales	100%	2017
Los servicios digitales informan a los ciudadanos sobre el estado de sus expedientes administrativos	100%	2020

Tabla 2. Metas de la Estrategia TIC española. Fuente: (Gobierno de España, 2015c).

1.3. PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GUARDIA CIVIL

La Guardia Civil, como el resto de la Administración española, inició su proceso paulatino de transformación digital en la última década del siglo XX, a raíz de las leyes 30/1992 y 11/2007. En desarrollo de las mismas, se dictaron diversas resoluciones en el seno del Ministerio del Interior como la Orden INT/2939/2009 por la que se creaba el Registro Digital en la Guardia Civil (Ministerio del Interior, 2009), que permitía la recepción, remisión y tramitación de los documentos administrativos remitidos o expedidos por vía digital mediante firma electrónica.

Otros documentos, si bien no hacían alusión directa a la Administración Digital, sí caminaban en la misma línea de simplificación administrativa, como el Acuerdo de Consejo de Ministros de 3 de junio de 2011 por el que el Gobierno se comprometía a que en el plazo de un año los ciudadanos no tuvieran que entregar ningún documento que ya estuviera en poder de la Administración. Esta medida, junto a otras también destinadas a disminuir la burocracia, supusieron un ahorro de más de 9.700 millones de euros según las estimaciones del propio Gobierno español (Consejo de Ministros, 2011).

En desarrollo de esta normativa, y especialmente de la Estrategia TIC antes men-

6 La Carpeta Ciudadana es un servicio digital de la Administración General del Estado, en el que los ciudadanos pueden consultar, previa identificación digital, el estado de sus administrativos (Tráfico, Hacienda, etc.), notificaciones, registros o datos personales registrados en la Administración (Administración Electrónica, 2017a).

7 La Plataforma de Intermediación es un servicio digital de la Administración General del Estado que permite verificar o consultar los datos de un ciudadano que ha iniciado un trámite con cualquier organismo del Estado. De este modo, el ciudadano no tiene que aportar documentos acreditativos, por ejemplo, de identidad o de residencia, en los trámites que inicie. En 2016 se superaron los 75 servicios disponibles (Administración Electrónica, 2017b).

cionada, la Guardia Civil está actualmente desarrollando su Plan de Acción para la Transformación Digital, todavía sin finalizar (DGGC, 2016a). La finalidad última, en cuanto a la relación de la Guardia Civil con los ciudadanos, es que no se requiera su presencia física para la realización de ningún trámite administrativo, de forma que todos ellos puedan realizarse *on line* desde casa, contando con la firma digital que proporciona, entre otros, el DNI. El Plan de Acción contiene los objetivos estratégicos, las líneas de acción, las medidas a adoptar y los indicadores para el seguimiento y control del propio plan. Entre los cinco objetivos estratégicos desarrollados, destacamos el segundo que establece que el canal digital ha de ser el medio preferido por los ciudadanos y empresas para relacionarse con la Guardia Civil. De esta forma, es la propia Administración, y no los particulares, la encargada de liderar, dirigir y orientar el proceso de cambio hacia la transformación digital.

2. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMPETENCIAS DIGITALES DE LOS CIUDADANOS

Hemos visto en el capítulo anterior cómo las Administraciones Públicas están obligadas a proporcionar los medios necesarios para que los ciudadanos puedan interactuar con ellas, promoviendo políticas activas en ese sentido. Vamos a ver ahora el nivel de desarrollo de la sociedad de la información en España y cuáles son las habilidades digitales de los ciudadanos.

A nivel europeo el indicador de referencia para evaluar el nivel de desarrollo digital de la economía y de la sociedad es el llamado Índice DESI, elaborado por la Comisión Europea. Como vemos en la figura 3, España ocupa en el año 2017 la posición número 14 entre los 28 estados miembros de la UE (Comisión Europea, 2017).

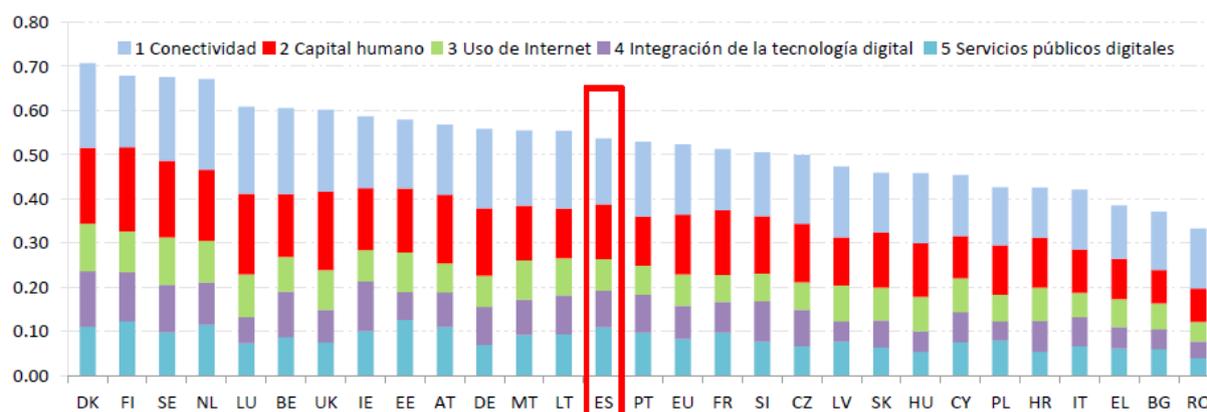


Figura 3. Índice de Digitalización de la Economía y de la Sociedad (DESI). Fuente: (Comisión Europea, 2017).

Si analizamos un poco más en detalle el citado índice, según se muestra en la figura 4, vemos que España destaca en un aspecto, precisamente en el de los servicios públicos digitales.

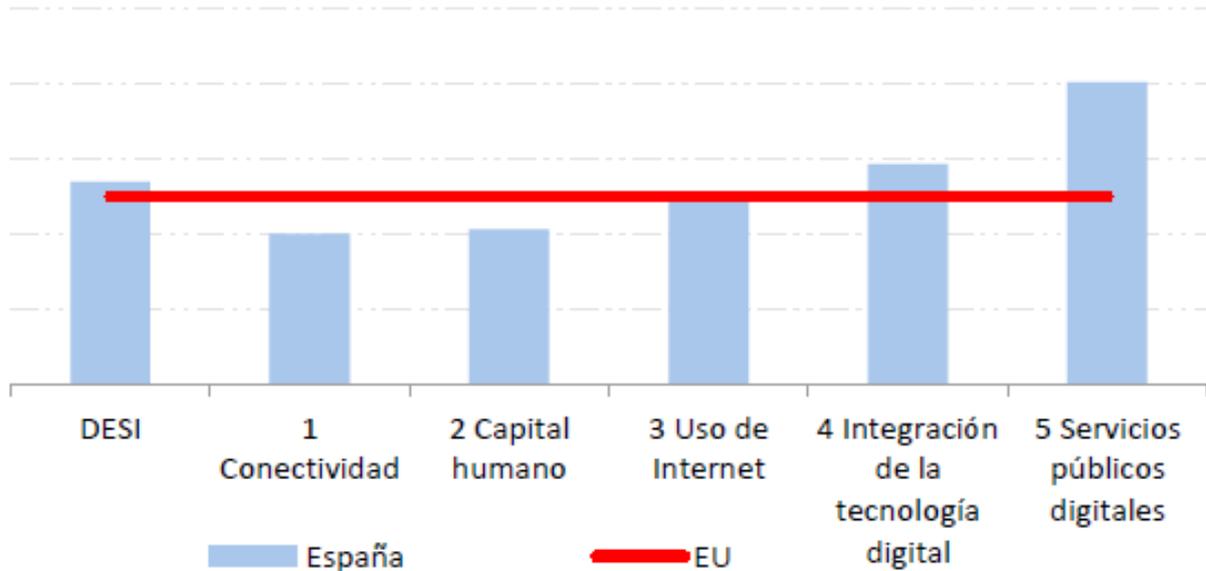


Figura 4. Componentes DESI en España en la UE. Fuente: (Comisión Europea, 2017).

Aquí España ocupa el sexto puesto entre los 28 países de la UE, con unas cifras muy por encima de la media europea. Debemos destacar los *Open Data* puestos a disposición pública por la Administración. España lidera el ranking europeo en este aspecto, destacando tanto por el número de fuentes abiertas como por su calidad, y por la regulación nacional en la materia⁸. Por otra parte, según los datos de la ONU referidos al año 2016, España se encontraría en el séptimo lugar del mundo y el tercero de Europa en cuanto a participación ciudadana en la e-Administración (ONU, 2016, p. 56).

En cuanto al capital humano (usuarios de Internet), España se encuentra en la posición 14 de Europa, por debajo de la media europea. Los usuarios de Internet alcanzaron el 76% de la población en el año 2016, tres puntos menos que la media europea. Otra debilidad son las capacidades digitales básicas, que apenas tiene el 53% de la población española, en contraposición al 56% de la media europea. El único dato positivo en este aspecto son los graduados STEM⁹, que en España son 21 de cada 1.000 habitantes entre 20 y 29 años, el sexto puesto en el ranking europeo.

Por lo que se refiere a los indicadores españoles, el índice español de referencia es la encuesta sobre equipamiento y uso de TIC en los hogares que emite todos los años el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2016). Los indicadores del INE desarrollan con mayor profundidad los analizados por el índice DESI.

Según el INE, a fecha 03 de octubre de 2016¹⁰, el 81,9% de los hogares españoles tiene conexión a Internet (13 millones de viviendas), la inmensa mayoría de banda ancha (el 81,2%). Además, el 77,1% de esos hogares dispone de ordenador y el 96,7% teléfono móvil (Figura 5).

8 Recordemos la Ley de Transparencia en el punto anterior (Gobierno de España, 2013).

9 *Science, Technology, Engineering, Mathematics* (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Matemáticas).

10 El universo analizado corresponde a 34.389.822 personas con edades entre los 16 y los 74 años. De ellos el 31% (10.654.898) viven en poblaciones de menos de 20.000 habitantes. Este tipo de poblaciones constituyen la demarcación habitual de la Guardia Civil.

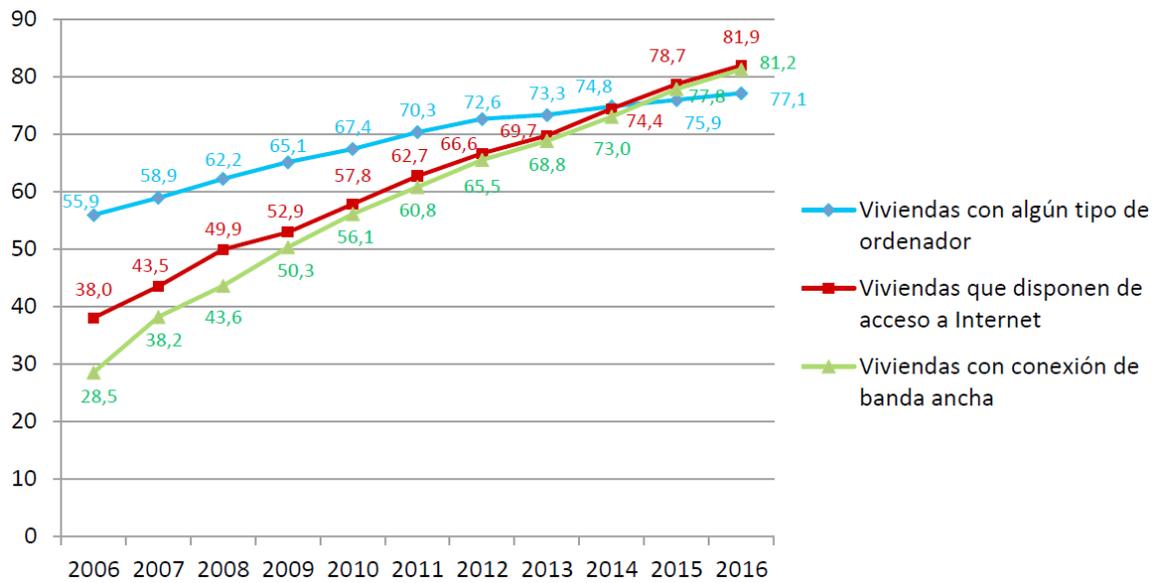


Figura 5. Evolución de las TIC en los hogares. Fuente: (INE, 2016).

En cuanto al uso de comercio electrónico el porcentaje de personas que han comprado a través de Internet en los tres últimos meses alcanza una penetración del 34,9% de la población. Una de cada tres personas de 16 a 74 años de edad ha comprado a través de Internet en esos tres últimos meses. Por su parte, más de 17 millones de personas (el 50,1% de la población) han realizado operaciones de comercio electrónico alguna vez en su vida.

Por lo que se refiere a la participación en redes sociales (Figura 6), el 66,8% de los usuarios de Internet participa en redes sociales de carácter general, como Facebook, Twitter o Tuenti. Los más participativos son los estudiantes (90,7%) y los jóvenes de 16 a 24 años (91,1%). Por sexos la participación de las mujeres (70,3%) es superior a la de los hombres (63,4%)

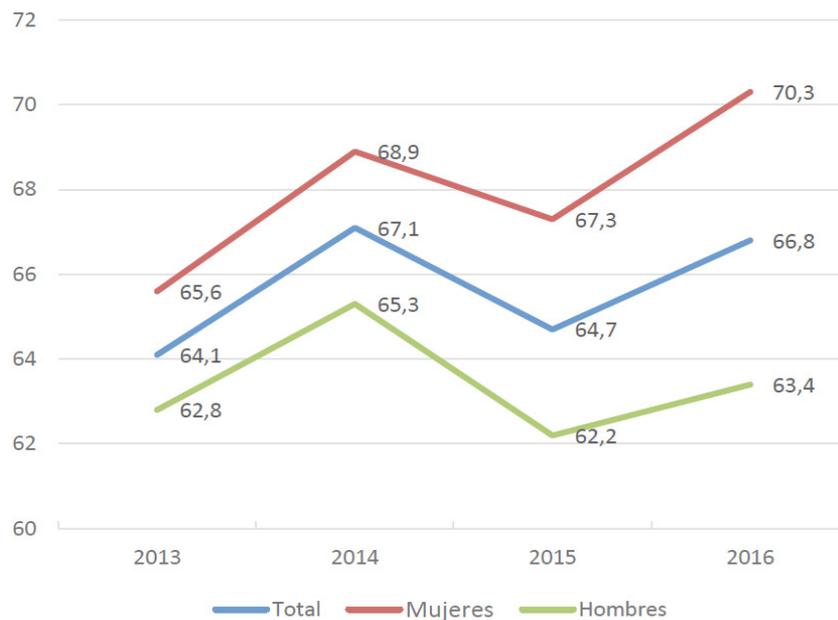


Figura 6. Participación de los ciudadanos españoles en las redes sociales. Fuente: (INE, 2016).

En lo que se refiere a los servicios públicos digitales, el 61.6% de los internautas españoles en el año 2016 contactó o interactuó con las administraciones o servicios públicos a través de Internet por motivos particulares. Este porcentaje equivale al 50,1% del total de la población de 16 a 74 años. Por la forma de interactuar, el 58,1% de usuarios de Internet obtuvo información de las páginas web de la Administración, el 45,3% descargó formularios oficiales y el 39,7% envió formularios cumplimentados (Figura 7). En cuanto a las causas por las que los usuarios de Internet con necesidad de enviar algún formulario cumplimentado a las Administraciones Públicas no lo hicieron a través de Internet en el último año, el 19% lo hizo por falta de habilidades o conocimientos, el 13,6% por estar preocupado por la protección y seguridad de los datos personales y el 13,0% por no disponer de firma o certificado electrónico o por tener problemas con los mismos. Una muestra de la confianza en el uso de la red lo da el que el 73,3% de los internautas haya proporcionado datos a través de Internet en el año 2016.

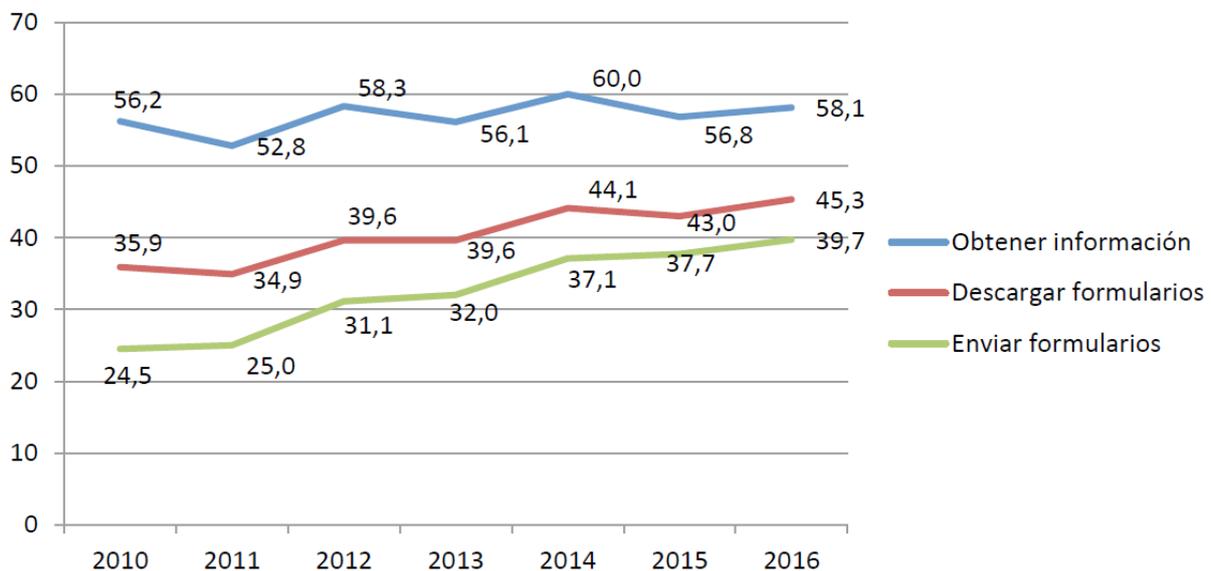


Figura 7. Evolución en la utilización de servicios públicos digitales. Fuente: (INE, 2016).

Por otro lado, en cuanto a las capacidades digitales de los ciudadanos españoles, el INE destaca que el 80,6% de los ciudadanos entre 16 y 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses, porcentaje que baja hasta el 76,5% cuando el uso es al menos una vez por semana y al 66,8% cuando es a diario (Figura 8). Sin embargo, estos porcentajes no son homogéneos en toda la población: si consideramos las localidades de menos de 20.000 habitantes, que constituyen la demarcación habitual de la Guardia Civil, el porcentaje de ciudadanos que ha utilizado Internet en los últimos tres meses baja hasta el 76,3%. Destacamos también la influencia de la comunidad autónoma de residencia en cuanto a la utilización de las TIC, habiendo una diferencia de más de 12 puntos porcentuales entre la comunidad autónoma que más las utiliza (Madrid, 86,9%) y la que menos (Galicia, 74,6%) (INE, 2016).

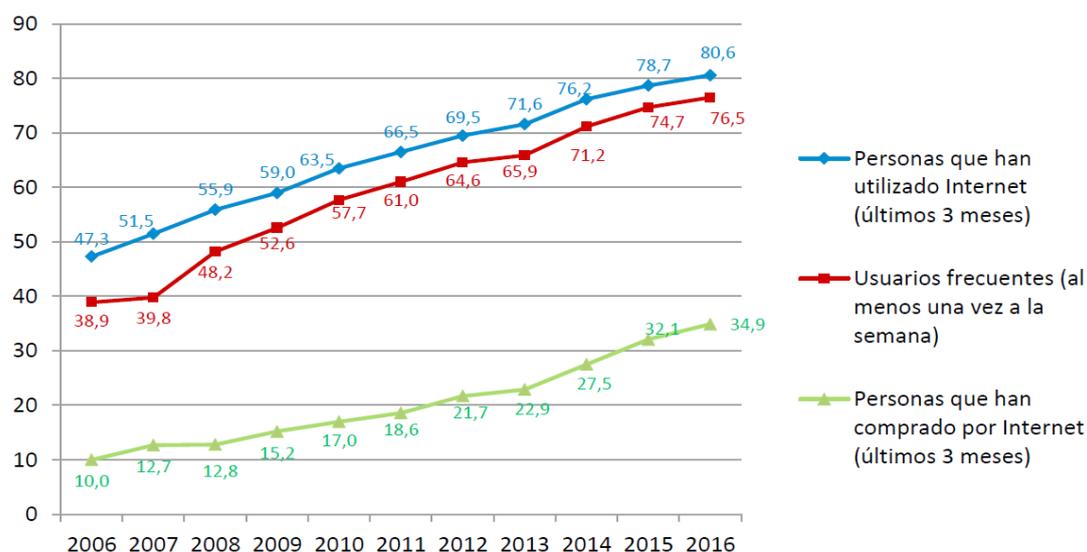


Figura 8. Uso de Internet (personas entre 16 y 74 años). Fuente: (INE, 2016).

El dispositivo más utilizado para conectarse desde cualquier sitio a Internet es, con mucho, el teléfono móvil (el 93,3%). Tras él se sitúan el ordenador portátil (57,8%), el ordenador de sobremesa (45,4%) y la tableta (41,5%). Casi el 90% de los internautas utiliza algún tipo de dispositivo móvil para acceder a Internet fuera de la vivienda habitual o centro de trabajo: el 88,2% lo hace mediante el teléfono móvil.

3. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS E-POLICE DE LA GUARDIA CIVIL

3.1. LOS SERVICIOS E-POLICE EN LA GUARDIA CIVIL

Según el tipo de relación que se establece entre la Guardia Civil y el ciudadano, podemos clasificar los servicios digitales que ofrece el Cuerpo en cuatro grandes bloques: de información, de interacción, mixtos y de calidad de los servicios, tal como se muestra en la tabla 5.

Servicios de Información	Portal GC en Internet
Servicios de interacción	Servicios de Sede Electrónica
	Proceso de admisión a la escala de Cabos y Guardias
	e-Denuncia
	e-Establecimientos
Servicios mixtos	OIAC
	Redes Sociales
	Aplicaciones para dispositivos móviles (apps)
De calidad de los servicios	Carta de servicios electrónicos

Tabla 5. Servicios e-Police en la Guardia Civil. Fuente: Autor (2017).

- Servicios de información. Los servicios a través del Portal de Internet (DGGC-ORIS, 2017) consisten en ofrecer al ciudadano, vía electrónica, información de interés general sobre cómo dirigirse a la Guardia Civil, teléfonos de emergencia, formas de contacto, qué hacer en caso de violencia de género

o abuso a menores, quejas y sugerencias, consultas, formularios para iniciar procedimientos administrativos, consejos sobre seguridad, tablón de anuncios, notas de prensa, colaboración ciudadana, etc. El portal es el principal medio de información y comunicación general con el ciudadano a través de Internet.

- Servicios de interacción. Los servicios de interacción ofrecen la posibilidad de relación directa con la Guardia Civil mediante el envío de formularios y el uso de la firma electrónica o certificado digital avanzado. De esta forma los ciudadanos no tienen necesidad de ir al cuartel o Puesto de la Guardia Civil, y los documentos enviados tienen el mismo valor que los originales en papel.

La mayoría de los servicios digitales de interacción se ofrecen a través de la Sede Electrónica (DGGC, 2017a). Esta plataforma digital opera mediante el servicio de registro electrónico con un sistema de certificación digital (Ministerio del Interior, 2009), que permite iniciar los distintos procedimientos *on line* que tiene activos la Guardia Civil, así como hacer reclamaciones y sugerencias. Para las reclamaciones el sistema reenvía a la página web del Ministerio del Interior. Los servicios electrónicos actualmente disponibles en Sede Electrónica (junio 2017) son 42, divididos en los siguientes grupos: (i) Registro General Auxiliar: sobre cualquier tema, no necesariamente relacionado con la Guardia Civil; (ii) Antecedentes policiales: Acceso, rectificación y cancelación; (iii) Seguridad privada; (iv) Armas y explosivos; y (v) Procesos de selección a la escala de cabos y guardias.

En cuanto al último de los grupos citados, en los últimos dos años el sistema se ha modificado, de forma que el registro inicial para el acceso a las pruebas de ingreso en la escala de cabos y guardias sigue un procedimiento autónomo que debe ser seguido obligatoriamente a través de Internet, en el portal habilitado al efecto (DGGC, 2016b). El sistema permite también el pago de las tasas a través de la red, opción escogida por la gran mayoría de los candidatos. La página contiene información institucional de la Guardia Civil, así como sobre la forma de desarrollar una carrera profesional en su seno.

Otro de los servicios que permiten la interacción directa entre ciudadanos y Guardia Civil es el servicio de denuncia electrónica, que ofrece la posibilidad de anticipar los datos de denuncias sobre ilícitos penales menores o sobre la pérdida y recuperación de documentos¹¹. (DGGC, 2017b). En todo caso, en el momento actual, exige la posterior ratificación de la denuncia en un Puesto de la Guardia Civil en el plazo máximo de 72 horas (Martín, 2015, pp. 108-110).

- Servicios mixtos. Como servicios mixtos, tanto de información como de interacción, podemos referir la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC), las redes sociales y las aplicaciones de dispositivos móviles (apps)

La OIAC es una oficina dependiente de la ORIS¹², que basa su actuación fundamentalmente en la atención telefónica (mediante el número gratuito 900.101.062) y vía correo electrónico (sugerencias@guardiacivil.es), contestando a cuantas consultas y solicitudes se le formulan en relación con los servicios que ofrece la

11 Pérdida o extravío de documentación; hallazgo de documentación o efectos; sustracción de vehículos; sustracción en interior de vehículos; hurtos sin violencia ni intimidación; daños sin autores conocidos.

12 Oficina de Relaciones Informativas y Sociales de la Guardia Civil.

Guardia Civil. También permite la formulación personal de quejas y sugerencias y tramita las que recibe por email.

Por último, la Guardia Civil participa activamente en las redes sociales más conocidas, teniendo abierta cuenta en la mayor parte de ellas: Twitter, Instagram, YouTube, Flickr, Tumblr, Facebook y Periscope.

En cuanto a las apps, han sido las últimas herramientas digitales incorporadas a los servicios electrónicos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. La primera app en el ámbito estatal fue AlertCops, que empezó a funcionar en el año 2014, tanto para la Guardia Civil como para la Policía Nacional. El objetivo de esta app es facilitar el acceso universal a los servicios de seguridad pública para que cualquier persona, independientemente de su lengua, origen o, incluso, deficiencia auditiva o visual, pueda informar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado sobre cualquier acto delictivo o incidente de seguridad del cual sea víctima o testigo. Este servicio permite que, a través de un *smartphone*, cualquier ciudadano pueda enviar directamente una alerta a las fuerzas de seguridad, de una forma simple e intuitiva, y obtener una respuesta rápida y eficiente (Ministerio del Interior, 2015b).

También la Guardia Civil tiene una app propia, si bien de ámbito más restringido, enfocada únicamente a los delitos cometidos a través de Internet. Esta aplicación fue desarrollada por el Grupo de Delitos Telemáticos de la Unidad Central Operativa, permitiendo, como la anterior, su instalación a través de las plataformas móviles más populares (*App Store, Android, Marketplace*), buscando la posibilidad de denunciar a través de Internet cualquier ilícito relacionado con las TIC que sufran los ciudadanos¹³ (DGGC, 2011).

En relación con las empresas, y además de los servicios que ofrece la Sede Electrónica para las relacionadas con el ámbito de la intervención de armas o de la seguridad privada, la Guardia Civil dispone de dos servicios digitales destinados a los establecimientos hoteleros o comerciales sujetos a control administrativo por parte del Instituto: el servicio electrónico de e-Hospederías y el servicio electrónico de residuos metálicos APLES (DGGC, 2017c).

La obligación de los establecimientos hoteleros de registrar a todos los viajeros está prevista en la Orden del Ministerio del Interior INT/502/2003 (Ministerio del Interior, 2003). Actualmente la Guardia Civil tiene su propia página web (DGGC, 2017d) en la que los gerentes de dichos establecimientos pueden cumplir con la obligación legal de enviar a las fuerzas de seguridad, a través de medios electrónicos, las altas de viajeros alojados, identificándose mediante un nombre de usuario y una contraseña.

El mismo procedimiento se utiliza para el servicio electrónico APLES (DGGC, 2017e), con el fin de que los centros de gestión de residuos metálicos y comercio al por mayor de cobre y chatarrería puedan enviar diariamente, a través de Internet, los datos relativos a entradas de cobre y otros metales no preciosos,

13 En la fecha de finalización de la redacción de este artículo (junio de 2017) la ORIS está desarrollando una app específica para la Guardia Civil, de carácter mucho más global, combinando información institucional e interacción con los ciudadanos.

especificando la información necesaria sobre cantidad, origen y características (Ministerio del Interior, 2011).

- Calidad de los servicios *e-Police* de la Guardia Civil. Todos estos servicios electrónicos o de *e-Police*, están garantizados mediante la llamada Carta de Servicios Electrónicos de la Guardia Civil. Este tipo de documentos se recoge en un Real Decreto del año 2005 (Gobierno de España, 2005b) por el que se establece el marco general de mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Como parte de esa mejora en la calidad de los servicios, se contempla la publicación de cartas de servicios digitales con la finalidad de informar a los ciudadanos sobre los servicios digitales que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad asumidos por los distintos ministerios, de modo que los ciudadanos puedan intervenir activamente en la mejora de la Administración.

De ahí la importancia de contar con este tipo de cartas que manifiestan el compromiso con el usuario en mantener los canales electrónicos abiertos 24/7 (24 horas al día, los siete días de la semana), favoreciendo su actuación sin necesidad de personarse en un centro policial. Los compromisos de la Guardia Civil recogidos en su Carta para el trienio 2015-2018 son los siguientes: (i) comunicar a los ciudadanos en 24 horas los problemas de mantenimiento de los servicios electrónicos; (ii) corregir en 24 horas los errores que comunican los ciudadanos sobre la información que hay de los servicios electrónicos; (iii) contestar las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por la Oficina de Información y Atención al Ciudadano en el plazo de 18 días hábiles; (iv) hacer cinco publicaciones diarias en Facebook y Twitter y publicar tres videos a la semana con información relevante en YouTube (DGGC, 2015b).

3.2. UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS *E-POLICE* DE LA GUARDIA CIVIL

En cuanto a los servicios electrónicos de información, los datos de seguimiento de la página oficial de la Guardia Civil muestran un crecimiento continuo desde el año 2013. En los cuatro primeros meses de 2017, 631.000 visitantes mensuales han realizado 3.281.000 visionados mensuales de dicha página web (DGGC-ORIS, 2017).

Sin embargo, los servicios interactivos presentan una realidad muy diferente, especialmente en lo referente a la Sede Electrónica, que apenas tiene un uso residual por la ciudadanía en la actualidad. Del análisis realizado sobre esta herramienta digital, y de las entrevistas efectuadas a distintos mandos de la Guardia Civil relacionados con esta problemática, podemos concluir que son varios los factores que han llevado a la situación actual: (i) falta de inversión, con infraestructuras creadas en el año 2004 que son insuficientes para los servicios soportados en la actualidad; (ii) utilización casi nula por los ciudadanos, con fallos continuos en el sistema; (iii) servicios electrónicos poco adecuados a la realidad social, con un desfase importante por el rápido desarrollo de las TIC y las exigencias de los ciudadanos; (iv) escasa utilización de la ciudadanía por la ausencia de necesidad y la preferencia por los servicios presenciales, especialmente en las pequeñas poblaciones del ámbito rural; (v) plataforma algo compleja y falta de obligatoriedad en su utilización; y (vi) falta de confianza en el uso de algunas aplicaciones y servicios electrónicos. Todos estos inconvenientes están actualmente en vías de solución, trabajándose ahora en la migración a la plataforma ACCEDA, común

a la mayor parte de las Administraciones Públicas, con un entorno más amigable que el actual, fácil y cómodo de utilizar por los ciudadanos.

Por otra parte, los datos reflejados en la página web de admisión a las pruebas selectivas para el acceso a la Escala de cabos y guardias civiles son muy positivos (DGGC, 2016b). Como vimos anteriormente, el registro previo de las solicitudes pasó a ser obligatorio por Internet a partir de la convocatoria de 2016, lo cual hizo que la utilización de la red fuera masiva, con buenos resultados como vemos reflejado en la tabla 6.

Pruebas de admisión para la Guardia Civil 2016	
Solicitudes de inscripción	36.079
Pago de tasas por Internet	27.397
No hicieron pago de tasas por Internet	8.683

Tabla 6. Solicitudes a las pruebas de admisión para la Guardia Civil. Fuente: (DGGC, 2016b).

En este caso la Guardia Civil hizo una apuesta muy fuerte por los servicios electrónicos, con la finalidad de liderar el proceso de cambio en la propia sociedad y empujar a los ciudadanos a usar las nuevas tecnologías, en cumplimiento de los objetivos de la Estrategia TIC ya mencionados.

Por su parte, la e-Denuncia es un servicio de fácil utilización, toda vez que no requiere la firma electrónica a través del DNI o de cualquier otro medio permitido. Sin embargo, ahí reside precisamente su cuestionable utilidad: es necesaria la ratificación posterior en un plazo de 72 horas en el Puesto o Unidad de la Guardia Civil escogida por el ciudadano¹⁴. Desde la entrada en funcionamiento en el año 2015, y hasta el 13 de febrero de 2017, se registraron un total de 4.203 e-Denuncias distribuidas según se refleja en la tabla 7.

e-Denuncia	Nº	Puestos que procesaron las e-Denuncias: 363 (53% del total habilitado)	
2015	1.621	< 10 e-Denuncias	93,85% de los Puestos
2016	2.213	10-25 e-Denuncias	4,38% de los Puestos
2017¹⁵	369	26-50 e-Denuncias	1,46% de los Puestos
		51-99 e-Denuncias	0,14% de los Puestos
		>100 e-Denuncias	0,14% de los Puestos

Tabla 7. Procedimiento de e-Denuncia en la Guardia Civil. Fuente: (DGGC, 2016c).

Si tenemos en cuenta el número de infracciones penales habidas en España, que fue de 2.036.815 en 2015 (Ministerio del Interior, 2015c, p. 151), y aunque esa cifra abarca a todas las fuerzas de seguridad españolas, podemos afirmar que la elección de la e-Denuncia por parte de los ciudadanos es todavía escasa. Las causas podrían ser las siguientes: (i) la e-Denuncia tan solo se aplica a determinados casos, generalmente aquellas infracciones menores en que el autor es desconocido y no hay violencia en las personas o fuerza en las cosas; (ii) necesidad de ratificar la e-Denuncia en un Puesto de la Guardia Civil; (iii) desconocimiento de esta posibilidad por parte de la población en general; (iv) preferencia de los ciudadanos por el procedimiento presencial.

14 De los 1.715 Puestos de la Guardia Civil, 684 están autorizados para procesar las e-Denuncias. Todos ellos están abiertos al público las 24 horas del día (DGGC, 2016c).

15 Entre el 01-enero-2017 y el 13-febrero-2017.

En cuanto a los servicios electrónicos interactivos que la Guardia Civil ofrece a los establecimientos comerciales bajo control administrativo (establecimientos hoteleros y chatarrerías), los datos se presentan en la tabla 8.

e-Hospederías		Residuos metálicos APLES	
Nº establecimientos hoteleros en la base de datos	48.263	Nº chatarrerías en la base de datos	962
Nº establecimientos hoteleros que usaron los e-Servicios en 2016 ¹⁶	20.697	Nº chatarrerías que usaron los e-Servicios en 2016 ¹⁷	420
Porcentaje	42,9%	Porcentaje	43,7%

Tabla 8. e-Servicios en los establecimientos bajo control administrativo en 2016. Fuente: (DGGC, 2016c).

Como se puede ver, aunque estos servicios comenzaron a ser ofertados hace poco tiempo, en el año 2014, los problemas técnicos del propio sistema o la incomodidad de los usuarios han hecho que más de la mitad de los establecimientos registrados en la base de datos no estén actualmente haciendo uso de estos servicios, prefiriendo el sistema tradicional.

Finalmente, en cuanto a los servicios *e-Police* de tipo mixto, aquellos que ofrecen información e interacción al mismo tiempo, los datos son bastante más positivos. La presencia de la Guardia Civil en las redes sociales se refleja en la tabla 9 y, aunque siempre hay espacio para la mejora, las cifras son realmente positivas en lo referente a la participación de los ciudadanos, especialmente en Twitter y Facebook.

RED SOCIAL	Seguidores Suscriptores	Me gusta 	Otros datos
Twitter	773.446	1.179	1.300.000 visionados diarios
Facebook	148.926	148.119	4.200.000 lectores
Instagram	36.800	-	-
YouTube	20.870	-	8.775.000 visionados totales
Periscope¹⁸	20.515	52.462	-
Flickr¹⁸	245	-	-

Tabla 9. La Guardia Civil en las Redes Sociales (13-mayo-2017). Fuente: (DGGC - ORIS, 2017).

Así se refleja en el Índice Klout (KLOUT, 2017)¹⁹ de influencia de individuos y organizaciones en las redes sociales. La Guardia Civil alcanza una puntuación de 83 en una escala de 1 a 100, mientras que la Policía Nacional obtiene 79 y el FBI americano 80. Por otra parte, las redes sociales en la Guardia Civil tienen un

16 El 65,38% de los establecimientos hoteleros enviaron menos de 10 registros por día.

17 El 95,42% de las chatarrerías enviaron menos de 10 registros por día.

18 El seguimiento real de Periscope y Flickr es mucho mayor que el presentado en la tabla. Las dos redes sociales proporcionan vídeos individuales que son vistos por muchos millares de personas, pero no figuran como suscriptores de la red social.

19 Klout es un servicio Web que mide el grado de influencia de una persona o de una organización o marca en las redes sociales. Para determinar el *Klout Score*, el servicio Web analiza más de 400 parámetros diferentes en las siete redes sociales más importantes, dando una puntuación de 1 a 100. No es un índice cuantitativo que mida el volumen de contenidos creados o los seguidores de una persona en la red, sino de la capacidad de influir en cuanto a la transmisión de sus contenidos (me gusta, respuestas, reenvíos, etc.).

responsable, equiparable al concepto de *Community Manager*, con un equipo de ocho personas a tiempo compartido, encargado de mantener los contenidos actualizados.

En lo que respecta al uso de las apps, a pesar de la novedad del servicio y del todavía no muy amplio impacto en los medios de comunicación social, los resultados que se reflejan en la tabla 10 sobre la app AlertCops, señalan una alta aceptación por parte de los ciudadanos. Sin embargo, casi 6.000 alertas de AlertCops fueron consideradas como no adecuadas por los responsables del sistema y, si tenemos en cuenta que algo más de seis millones de españoles usan Internet a través de sus teléfonos móviles en poblaciones de menos de 20.000 habitantes, la demarcación territorial habitual de la Guardia Civil (INE, 2016), todavía hay un margen importante de mejora en este ámbito.

Datos globales AlertCops 2015 /2016		Tipo de Alertas (comprobadas)	
Alertas totales procesadas	63.333	Acoso escolar	51
		Peleas y agresiones	968
		Solicitudes de chat	4.904
- Alertas de prueba	47.780	Contactos telefónicos	1.368
		Radicalismo	210
		Desaparecidos	235
		Robos / Atracos	705
- Alertas rechazadas²⁰	5.932	Vandalismo / Daños	844
		Violencia de género	299
		- Alertas comprobadas	9.641

Tabla 10. App de AlertCops: Datos 2015 / 2016. Fuente: (DGGC, 2016c).

4. CONCLUSIONES

Los objetivos del Plan de Acción Europeo y de la Estrategia TIC española presentan grandes oportunidades para la transformación digital de la Guardia Civil, facilitando la utilización de las TIC por los ciudadanos y promoviendo las condiciones para que el canal digital sea el preferido por la población. La exigencia de hacer siempre encuestas de satisfacción y adaptar las líneas estratégicas de las instituciones a la transformación digital, presenta retos todavía por alcanzar en la Guardia Civil, aunque ya en el camino adecuado hacia ello. La necesidad de garantizar la interoperabilidad de los procesos digitales de la Guardia Civil con el resto de las Administraciones Públicas necesita de un fuerte impulso de las estructuras de mando superior de la Guardia Civil e incluso del Ministerio del Interior y del Gobierno español, en el que también se está trabajando en la actualidad.

Sin duda alguna las redes sociales son actualmente uno de los medios principales utilizados por los ciudadanos para actuar con diversos interlocutores y, entre ellos, con la Administración Pública en general y con la Guardia Civil en particular. Los españoles destacamos por su uso mayoritario, en relación con nuestros socios europeos, y es por ello que la Guardia Civil ha hecho una apuesta decidida por este medio de interacción. El proceso de registro para la admisión a las pruebas selectivas de ingreso en la Escala de cabos y guardias es un ejemplo del alineamiento de la Estrategia de la Guardia Civil con las directivas europeas y con la Estrategia TIC española para hacer

20 Alertas que fueron reportadas por las fuerzas de seguridad como errores, no apropiadas, etc.

del canal digital el preferido por los ciudadanos. La creación de apps, como AlertCops y otras que están actualmente en desarrollo, puede ser muy importante para captar más usuarios que se unan a la vía digital cumpliendo así el objetivo de la Estrategia TIC²¹, dado que la mayoría de los ciudadanos interactúa cada vez más a través de teléfonos de última generación, siendo la conexión habitual a Internet para la gran mayoría de los internautas.

Por otra parte, los fallos técnicos y la tecnología obsoleta hacen que algunos de los servicios *e-Police*, particularmente aquellos que precisan de identificación y firma digital, tengan un uso todavía residual por los ciudadanos. La Sede Electrónica apenas está siendo utilizada e incluso muchos ciudadanos desconocen su existencia. Un servicio electrónico con futuro como es la e-Denuncia necesita de ratificación posterior por el ciudadano en un plazo de 72 horas, lo cual resta eficacia a la herramienta. El entorno de gran parte de los servicios no es demasiado amigable y buena parte de la población encuentra dificultades en su uso. No obstante, la mayor parte de estas debilidades están ya en vías de solución, con la migración a la plataforma ACCEDA, común a la mayor parte de las Administraciones Públicas, que ofrece un entorno más amigable y un sistema más robusto. Podemos afirmar que la Guardia Civil se encuentra en el camino adecuado hacia una completa transformación digital de la Institución, en línea con las recomendaciones del Gobierno y de la Unión Europea.

BIBLIOGRAFÍA

Administración Electrónica, (2017a). *Mi carpeta electrónica*, [En línea] Madrid: Sede Electrónica. Disponible en: <https://sede.administracion.gob.es/carpeta/clave.htm>, [Último acceso: 27 Abr 2017].

Administración Electrónica, (2017b). *Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Plataforma de Intermediación*. [En línea] Madrid: PAe. Disponible en: <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/svd>, [Último acceso: 27 Abr 2017].

Centro de Investigaciones Sociológicas, 2013. *Barómetro de diciembre 2013*, [En línea] Madrid: CIS. Disponible en: http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3000_3019/3008/es3008mar.pdf, [Último acceso: 04 Mayo 2017].

Comisión Europea, (2007). *Infraestructura de la Unión Europea de Información Geográfica* (Directiva 2007/2/CE Inspire), [En línea] Bruselas: Comisión Europea. Disponible en: http://publications.europa.eu/resource/ellar/e366b732-b665-4c8a-8639-e38308655d77.0013.02/DOC_4, [Último acceso: 27 Abril 27].

Comisión Europea, (2010). *Europa 2020*, [En línea] Bruselas: Comisión Europea. Disponible en: http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/index_es.htm, [Último acceso: 22 Abril 2017].

Comisión Europea, (2014). *Agenda Digital para Europa*. [En línea] Bruselas: Comisión Europea. Disponible en: https://europa.eu/european-union/file/1501/download_es?token=3I7D0Fil, [Último acceso: 24 Abril 2017].

Comisión Europea, (2015). *Un mercado único digital para Europa: la Comisión establece 16 iniciativas para conseguirlo*, [En línea] Bruselas: Comisión Europea. Disponible en:

21 El 100% de los servicios públicos digitales deben ser accesibles desde los *Smartphones* en 2020.

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_es.htm, [Último acceso: 25 Abril 2017].

Comisión Europea, (2016a). *La conectividad para un mercado único digital competitivo – hacia una sociedad europea del Gigabit* (Comunicación COM82016) 587 final, de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social europeo y al Comité de las Regiones), [En línea] Bruselas: Comisión Europea. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0587&rid=1>, [Último acceso: 25 Abril 2017].

Comisión Europea, (2016b). *Plan de acción europeo (2016-2020) para la administración pública en línea* (Comunicación COM(2016) 179 de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones), [En línea] Bruselas: Comisión Europea. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EN>, [Último acceso: 27 Abril 2017].

Comisión Europea, (2017). *Digital Single Market: Digital Economy & Society*, [En línea] Bruselas: Comisión Europea. Disponible en: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/spain> [Último acceso: 25 Abril 2017].

Consejo de Ministros, (2011). *Acuerdo para reducir la presentación de documentos en los trámites ante la AGE*, [En línea] Madrid: Consejo de Ministros. Disponible en: <http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/referencias/Paginas/2011/refc20110603.aspx#Tramites>, [Último acceso: 27 Abril 2017].

Dirección General de la Guardia Civil, (2011). *Grupo de Delitos Telemáticos. Unidad Central Operativa. Guardia Civil*, [En línea] Madrid: DGGC. Disponible en: https://www.gdt.guardiacivil.es/webgdt/home_alerta.php, [Último acceso: 10 Mayo 2017].

Dirección General de la Guardia Civil, (2015a). *Cambios fundamentales en el procedimiento administrativo y el régimen jurídico del Sector Público*. Madrid: Publ. Ministerio del Interior.

Dirección General de la Guardia Civil, (2015b). *Carta de Servicios Electrónicos 2015-2018*. Madrid: Publicaciones del Ministerio del Interior.

Dirección General de la Guardia Civil, (2016a). *Plan de Acción de la Dirección General de la Guardia Civil para la Transformación Digital, v. 9*. Madrid: Gabinete Técnico DGGC

Dirección General de la Guardia Civil, (2016b). *Inscripciones pruebas selectivas Guardia Civil 2016*. Madrid: Jefatura Servicios de Apoyo – DGGC

Dirección General de la Guardia Civil, (2016c). *Servicios de Sede Electrónica*. Madrid: Jefatura de Servicios Técnicos DGGC

Dirección General de la Guardia Civil, (2017a). *Sede Electrónica de la Guardia Civil*, [En línea] Madrid: DGGC. Disponible en: <https://sede.guardiacivil.gob.es>, [Último acceso: 19 Mayo 2017].

Dirección General de la Guardia Civil, (2017b). *e-Denuncia Guardia Civil*, [En línea] Madrid: DGGC. Disponible en: <https://e-denuncia.guardiacivil.es/>, [Último acceso: 19 Mayo 2017].

Dirección General de la Guardia Civil, (2017c). *Establecimientos Guardia Civil*, [En línea] Madrid: DGGC. Disponible en: <https://establecimientos.guardiacivil.es/>, [Último acceso: 10 Mayo 2017].

Dirección General de la Guardia Civil, (2017d). *Página web e-Hospederías*, [En línea] Madrid: DGGC. Disponible en: <https://hospederias.guardiacivil.es>, [Último acceso: 20 Mayo 2017].

Dirección General de la Guardia Civil, (2017e). *Servicio electrónico de Residuos metálicos APLES*, [En línea] Madrid: DGGC. Disponible en: <https://establecimientos.guardiacivil.es/aples/faces/web/login.faces>, [Último acceso: 20 Mayo 2017].

Dirección General de la Guardia Civil - Oficina de Relaciones Informativas y Sociales, (2017). *Página Web Oficial de la Guardia Civil*. [En línea] Madrid: DGGC. Disponible en: www.guardiacivil.es, [Último acceso: 19 Mayo 2017].

Gobierno de España, (1992). *Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (Ley 30/1992, de 26 de noviembre), Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Gobierno de España, (2005a). *Regulación de la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica* (RD 1553/2005, de 23 de diciembre), Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Gobierno de España, (2005b). *Marco general para la mejora de la calidad en la AGE* (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio), Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Gobierno de España, (2007). *Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* (Ley 11/2007, de 22 de junio), Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Gobierno de España, (2013). *Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* (Ley 19/2013, de 9 de diciembre), Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Gobierno de España, (2015a). *Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* (Ley 39/2015, de 1 de octubre), Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Gobierno de España, (2015b). *Ley del Régimen Jurídico del Sector Público* (Ley 40/2015, de 1 de octubre), Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Gobierno de España, (2015c). *Plan de Transformación digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos: Estrategia TIC 2015-2020*. Madrid: Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Gobierno de España, (2016). *Reestructuración de los departamentos ministeriales* (Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre). Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Hermoso, J. J. C., (2016). Retos, tendencias y oportunidades de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la Guardia Civil. En: Garrone, F. C. R., (2016). *Visiones de Seguridad 2016*. Madrid: Instituto Universitario de Investigación sobre Seguridad Interior, pp. 180-207.

INSPEC²T, (2015). *Inspirar la participación ciudadana para mejorar las acciones de la Policía comunitaria*. [En línea] Bruselas: Comisión Europea. Disponible en:

http://inspec2t-project.eu/wp-content/uploads/2015/07/1st-Newsletter_Spanish.pdf [Último acceso: 25 Abr 2017].

Instituto Nacional de Estadística, (2016). *Equipamiento y uso de TIC en los hogares*, [En línea] Madrid: INE. Disponible en: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608, [Último acceso: 08 Mayo 2017].

KLOUT, (2017). *Índice KLOUT*, [En línea] San Francisco: Klout. Disponible en: <https://klout.com/home>, [Último acceso: 20 Mayo 2017].

Liponetsky, L. O. G., (2015). La Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: síntesis y principales novedades. In: Martínez, J. M., 2015. *Guía práctica del nuevo procedimiento administrativo común*. Madrid: Ed. Jurídica Sepín, pp. 11-28.

Maciejewski, M., Dancourt, L. e Marschall, B., (2017). *Una agenda digital para Europa*, [En línea] Bruselas: Parlamento Europeo. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuld=FTU_5.9.3.html, [Último acceso: 26 Abr 2017].

Martín, S. G., (2015). La Carta de Servicios de la Guardia Civil: compromiso con la ciudadanía. *Cuadernos de la Guardia Civil*, Dossier especial, pp. 86-112.

Martínez, J. L., (2015). 106 preguntas sobre los aspectos más destacados de la nueva Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común. En: Martínez, J. M., 2015. *Guía práctica del nuevo procedimiento administrativo común*. Madrid: Ed. Jurídica Sepín, pp. 45-78.

Ministerio de Economía, (2017). *Estrategia de Lisboa*. [En línea] Madrid: Ministerio de Economía. Disponible en: http://www.idi.mineco.gob.es/stfls/MICINN/Internacional/FICHEROS/Estrategia_de_Lisboa_y_Proceso_de_Liubliana.pdf, [Último acceso: 25 Abr 2017].

Ministerio del Interior, (2003). *Creación de un fichero para el tratamiento de la información enviada por las instalaciones hoteleras a la Guardia Civil* (Orden INT/502/2003, de 21 de febrero). Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Ministerio del Interior, (2009). *Registro electrónico de la Guardia Civil* (Orden INT/2936/2009, de 27 de octubre). Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Ministerio del Interior, (2011). *Control del comercio del cobre para los centros gestores de residuos metálicos y establecimientos de comercio al por mayor de chatarra y productos de desecho* (Orden INT/1920/2011, de 1 de julio). Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Ministerio del Interior, (2015a). *Funcionamiento de la Comisión Ministerial de Administración Digital del Ministerio del Interior* (Orden INT/698/2015, de 17 de abril). Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Ministerio del Interior, (2015b). *AlertCops*. [En línea] Madrid: Ministerio del Interior. Disponible en: <https://AlertCops.ses.mir.es/miAlertCops/info/info.xhtml>, [Último acceso: 09 Mayo 2017].

Ministerio del Interior, (2015c). *Anuario estadístico del Ministerio del Interior 2015*, Madrid: Catálogo de Publicaciones de la AGE.

Oficina Europea, (2017). *¿Qué es Horizonte 2020?* [En línea] Madrid: Ministerio de Economía. Disponible en: <http://www.es horizonte2020.es/que-es-horizonte-2020>, [Último acceso: 25 Abr 2017].

Organización de las Naciones Unidas, (2016). *United Nations e-Government Survey 2016*, [En línea] New York: ONU. Disponible en: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016>, [Último acceso: 06 Junio 2017].

Parlamento y Consejo Europeo, (2014). *Identificación electrónica y servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior* (Reglamento (UE) n° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014). Bruselas: Diario Oficial de la Unión Europea.

Fecha de recepción: 22/06/2017. Fecha de aceptación: 30/06/2017