



+ MUJERES DIRECTIVAS

Entrevista a Alicia Muñoz Lombardía

**Responsable de la Asesoría Jurídica
de Tecnología y Operaciones
Grupo Santander**

ENTREVISTA REALIZADA POR

Jesús Rivero

FOTOS

María Notario

De apariencia física frágil, es sin embargo fuerte y tenaz en sus planteamientos y decisiones. Lo primero, es tan sólo el reflejo de su dulzura y encanto personales, siempre respetuosa con quienes la rodean. Lo segundo, es la realidad que percibimos, quienes trabajan o nos relacionamos profesionalmente con ella.

Cuando la entrevisté, fue a los pocos días de la "gran nevada" en Madrid; el trayecto hasta la Ciudad del Santander ide perros!, con una niebla que apenas nos dejaba ver a dos palmos.

Mimetizada con aquel día "gris" nos recibió en su despacho **Alicia Muñoz Lombardía**, enfundada en un discreto y elegante traje de chaqueta... ¡gris!; una colega suya, después de observar que la estábamos tomando fotos, se permitió asesorarla: "deberías haberte vestido con unos colores más vivos". Algún tiempo después me confesaría: "sí, en eso estoy pensando, siendo abogada, y de banco". Genio y figura...

Tuve la satisfacción de conocerla en un "Desayuno DINTEL" que organizamos en el otoño pasado, en torno a la problemática del archivo electrónico documental en el ámbito de la gran banca. Nos propusieron su



nombre, sus mismos compañeros, altos directivos a quienes habíamos invitado como VIP, a dicho «desayuno». La seguridad en sus conocimientos técnicos, pese a alegar en su "descargo" una formación jurídica, se impuso en todo momento durante la reunión.

Licenciada en Derecho y Diplomada en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas, ha desarrollado toda su carrera profesional en el **Grupo Santander**: Secretaria General – Asesoría Jurídica. Desde el 2000 es Responsable del Asesoramiento Jurídico a la División de Operaciones y Tecnología, y a la Fundación Banco Santander.

La responsabilidad técnico-jurídica de **Alicia Muñoz**, dentro del Grupo Santander, comprende desde la operativa bancaria en general, hasta la banca electrónica, pasando por el Call Center, la Central de Tarjetas (Medios de Pago), y la Liquidación y Custodia de Valores Cotizados.

Algunos asuntos destacables de su actividad, en el ámbito tecnológico, podrían ser: voto y delegación previos

por medios electrónicos, análisis jurídico de nuevas funcionalidades para la plataforma de Banca electrónica del Banco Santander (Supernet), adaptación a la Directiva de Servicios de Pago y SEPA (Single European Payments Area), certificación digital, iniciativas de pago a través del móvil, etc.

Lo dicho al comienzo de esta entrada ... «directiva de hierro, en guante de rubia».

Ha sido un placer conocer un poco más, uno de los valiosos activos de la Ciudad del Santander: gracias, **Alicia**, por tu tiempo.

¿Cuáles son los principales riesgos de seguridad de la información en soporte electrónico que debe enfrentar una asesoría legal de una institución financiera como Banco Santander y cómo pueden contribuir las Tecnologías de la Información a prevenirlos?

En Banca Electrónica, el registro y justificación de la contratación u



operación efectuada se sustenta en un archivo informático que debe ser objeto de una gestión, tratamiento y custodia que asegure su autenticidad, confidencialidad, integridad, calidad y disponibilidad. Los riesgos, por tanto, se derivan de actuaciones que vulneren alguno de estos principios, como el acceso por parte de terceros o la destrucción de la información.

Indudablemente, las Tecnologías de la Información (TIC), y más concretamente aquellas que tienen como fin la protección de los activos de información, son uno de los ejes fundamentales para asegurar la inviolabilidad de los archivos electrónicos y la herramienta principal con que cuentan los Departamentos de Seguridad Informática de las entidades.

También en materia de protección de datos, las TIC constituyen una herramienta capital para la implantación de las medidas de seguridad que exige la normativa.

¿Cuáles son, a su juicio, las razones por las que los documentos electrónicos se soportan normalmente, a efectos legales, en documentos en papel?

Se debe, fundamentalmente, a un problema de inmediatez en la prueba y de coste, pues así se permite que el Juez pueda verificar directamente el documento sin necesidad de desplazarse o de que intervengan otros profesionales cualificados.

Sin embargo, esta práctica no está exenta de riesgos, pues hay documentos como los correos electrónicos que se alteran fácilmente, razón por la cual, no constituyen una prueba plena y segura y suelen ser impugnados por la otra parte.

¿Por qué motivo se exigen muchas más garantías a un documento electrónico que a un documento en papel?

Pienso que se trata, simplemente, de una cuestión de confianza, que se irá superando conforme se extienda el uso de medios telemáticos lo que ocurrirá con total certeza cuando la generación nacida en la era de Internet cumpla la mayoría de edad y tenga que hacer gestiones de tipo personal o profesional.

¿Qué es necesario para la implantación de los documentos electrónicos y cuáles son las barreras que están impidiendo su establecimiento?

En realidad, más que de la implantación y establecimiento de documentos electrónicos debemos hablar del desarrollo y sobre todo, utilización, de las tecnologías que los generan y, consecuentemente, todo dependerá del impulso que se dé a la sociedad de la información y al comercio electrónico.

Paralelamente, las empresas y la Administración vienen demandando

sistemas para incorporación de los documentos en papel localizados en archivos físicos a soportes electrónicos y, en esta línea, las oficinas de la red Santander se han beneficiado del llamado expediente digital, herramienta de trabajo que optimiza la recogida, consulta y archivo, en soporte electrónico, de la documentación no contractual necesaria para entablar relaciones comerciales con los clientes y que ha resultado de una extraordinaria utilidad para el cumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y para el seguimiento y control de los procesos de contratación.

¿Qué peculiaridades presenta, desde un punto de vista legal, el documento electrónico frente al papel?

Hay varias pero yo mencionaría, por ejemplo, que del documento en papel existe un único original y todas las reproducciones que se hacen del mismo tienen consideración de copias. Por el contrario, el documento electrónico permite generar infinitas copias idénticas al original lo que, en último término, supone la desaparición de esa distinción entre original y copia.

¿Cómo cree que debe enfrentarse el problema de los archivos electrónicos a largo plazo? ¿Qué debería hacer la industria para resolver ese problema?

El archivo y preservación de los documentos electrónicos con el fin de garantizar su disponibilidad a lo largo del tiempo -sobre todo de aquellos con eficacia legal-, es una de las cuestiones que más nos preocupa a los abogados. La tecnología está en permanente cambio y puede ocurrir que la que se utilizó para generar un determinado documento esté en desuso cuando sea necesario recuperarlo. Por tanto, la industria tiene un reto importante en este campo y, más allá de los productos



que ofrezca cada proveedor, deberían establecerse unos formatos estándares a los que ir migrando los documentos que aseguren el acceso y su reproducción en cualquier momento.

¿Por qué la firma electrónica no es una realidad en la firma de contratos bancarios?

Las entidades bancarias vienen ofreciendo, por medio de sus plataformas de Banca Electrónica, un canal alternativo al de la sucursal a través del cual, pueden realizar, con todas las garantías jurídicas, un gran número de operaciones bancarias.

La firma de contratos no ha constituido, hasta fechas recientes, una demanda de la clientela pero, progresivamente, atendiendo a sus necesidades se van a ir incorporando a este canal los contratos bancarios más habituales que no exigen formalidades adicionales como otorgamiento de escritura pública.

¿En qué medida cree que el eDNI puede facilitar su implantación? ¿Cuáles son sus inconvenientes?

Evidentemente, los más de siete millones de DNI electrónicos expedidos, constituyen una masa crítica muy importante que debería contribuir a incrementar la demanda de servicios electrónicos.

Sin embargo, lo cierto es que, a pesar de existir unos siete millones de documentos emitidos, la utilización del DNIe y, en general, de los certificados electrónicos, no acaba de generalizarse, probablemente por problemas de uso pero, sobre todo, por el desconocimiento que tiene la ciudadanía de su utilidad en trámites ante la Administración y empresas privadas y de la seguridad que aportan a las transacciones. La clave está en que la tecnología, por sí sola, no genera atractivo para el usuario; sólo identificando su utilidad y, porque no, añadiendo algún incentivo -como hizo la AEAT con la devolución más rápida de

las declaraciones presentadas por este canal- será posible el despegue del nuevo DNI.

¿Qué actuaciones ha llevado a cabo Banco Santander en el campo de la firma electrónica?

La tarjeta universitaria inteligente que se emite a través de Santander Universidades incorpora un certificado electrónico expedido por el Banco que viene siendo utilizado para la identificación y firma digital de documentos electrónicos por docentes, estudiantes y personal administrativo, colectivo al que esta experiencia de uso les pondrá en una magnífica posición de ventaja cuando entre en vigor la nueva Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

También destacar que, desde el pasado 18 de diciembre, todos los clientes pueden utilizar su DNIe en Supernet (plataforma de Banca Electrónica del Santander), lo que demuestra la clara apuesta del Banco por el impulso de la sociedad de la información y la promoción del uso de la firma electrónica.

¿Cuál es la principal herramienta tecnológica que ofrecerá Banco Santander a sus clientes durante el 2009?

Indudablemente, la nueva Supernet es la apuesta principal del Banco en este entorno; con ella se simplifica la navegación pero, al mismo tiempo, se incrementan sensiblemente las capacidades funcionales de la Banca Electrónica en beneficio de nuestros clientes. Destacar, además, que en todo el proceso de desarrollo de esta nueva plataforma los equipos técnicos y la Asesoría Jurídica han ido de la mano, con el fin de asegurar que los procesos de contratación y operaciones cuenten con todas las garantías legales y regulatorias. ♦