



Atención de incidencias en la Policía Municipal de Madrid

LA GESTIÓN TIC EN LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS ES UN ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD



Segundo Sánchez Moreno

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Dirección General de Seguridad
Ayuntamiento de Madrid

Uno de los elementos fundamentales en los que basa la prestación del Servicio de Seguridad que el Ayuntamiento de Madrid ofrece a sus ciudadanos, es la atención de las incidencias.

Empecemos por indicar y acotar, que por incidencia entendemos e identificamos todo aquel evento sobrevenido que es susceptible de afectar a la seguridad recibida y/o percibida por el ciudadano. La incidencia en la mayoría de las ocasiones nos viene comunicada por el propio ciudadano a título individual, si bien también puede ser informada por los propios agentes de policía en el transcurso de su servicio diario, o incluso por Organismos que prestan servicios finales, como Compañías Eléctricas, Gasísticas, de Transportes, etc.

Este artículo trata sobre los mecanismos que se ponen en juego en la atención y posterior resolución

de incidencias de Seguridad en el Ayuntamiento de Madrid, con especial atención en aquellos aspectos relacionados con las TIC como soporte de todo el proceso; así como los índices de calidad utilizados para analizar el servicio prestado.

Modelo tecnológico

La incidencia es recibida y atendida por un grupo de profesionales que utilizan para su trabajo un complejo Sistema de Información desde el que

que empieza como un simple aviso, transita por las tres capas hasta su completa resolución.

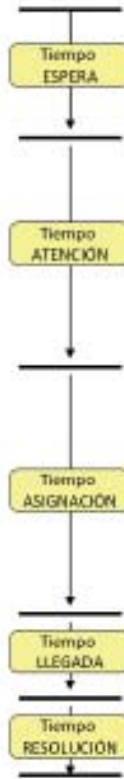
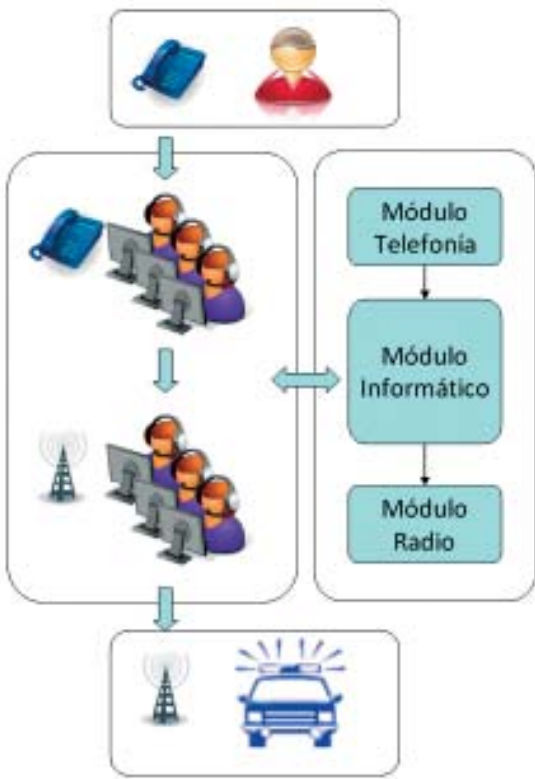
La misión de este sistema de información es en principio doble. Por un lado, gestiona la incidencia de forma global mediante el uso de los más avanzados sistemas tecnológicos disponibles y por otro ofrece parámetros de calidad con los que analizar y mejorar el servicio prestado, a partir de la medida de los tiempos que se van acumulando según progresa la incidencia por los módulos.

Módulo de telefonía

El primer módulo es conocido en este tipo de Sistemas de Información como *Call Taker*. Se trata de un subsistema compuesto por un *Call Center* o centro de atención y distribución automática de llamadas más el software de gestión necesario para su gestión. Es atendido por un primer grupo de agentes/operadores de telefonía quienes son los primeros en recibir el aviso del ciudadano u Organismo que está solicitando un servicio de Seguridad. Lo habitual es que el aviso se produzca telefónicamente, si bien se pueden prever mecanismos de entrada alternativos como el correo electrónico e Internet.

Este artículo trata sobre los mecanismos que se ponen en juego en la atención y resolución de incidencias de Seguridad en el Ayuntamiento de Madrid

gestionan todo el proceso. En el caso de la Policía Municipal de Madrid este sistema de información está basado en un modelo tecnológico de tres capas o módulos tal y como puede verse en la figura, donde la incidencia



óptima mediante la consulta de un sistema de información geográfica - GIS- que incluye posicionamiento de flotas -AVL-.

Una vez establecida la comunicación, el Operador de telefonía toma nota del aviso que proporciona el ciudadano. Para ello el operador completa un formulario tipo, conocido como "carta de llamada", donde se anotan los datos relacionados con el incidente, como lugar, identificación del llamante y tipo de incidente, entre otros. Este formulario es ofrecido, tratado y gestionado de forma automática por SITE. Llegados a este punto el operador comprobará que el aviso está relacionado con el servicio que presta la Policía Municipal de Madrid, y en este caso el aviso pasa a considerarse incidencia. En algunos casos esto no es así y se da por finalizado el proceso. SITE se interrelaciona de forma automática con *Incidente Único* compartiendo información que permite que el incidente pueda ser también gestionado de forma conjunta con los otros Cuerpos de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, Bomberos, SAMUR y Movilidad.

La incidencia una vez almacenada transita por el Sistema de Información para ser ofrecida a un segundo grupo de agentes/operadores, conocido como Operadores de Radio. Este grupo es el responsable en última instancia de asignar recursos a los incidentes, mediante el envío de patrullas al lugar donde se produjo el incidente para que lo resuelvan. Para optimizar el servicio, en este caso la incidencia no se distribuye de forma estadística como era el caso de los Operadores de telefonía, sino de forma preasignada en función de la zona en que se produjo el incidente o del servicio especial que deba atenderle. Así, cada componente del grupo de atención Radio tiene asignada una determinada zona de la ciudad o servicio especial, sobre la que actúa y conoce

La atención en este punto se realiza por los operadores disponibles a los que el sistema entrega la llamada. La asignación a un operador libre se produce de forma estadística en virtud de determinados parámetros que posibilitan gestionar de forma automática colas de espera, locuciones y desvíos a otros servicios, de tal forma que se minimice el tiempo de espera para ser atendido, buscando en definitiva proporcionar la mejor atención posible al llamante. Este módulo nos ofrece unos primeros parámetros que podemos utilizar para medir la calidad del servicio prestado. Utilizamos como índices de calidad el ya mencionado *tiempo medio de espera* para ser atendido más el propio *tiempo de atención* de la llamada. Como datos adicionales también obtenemos el *porcentaje de llamadas abandonadas* antes de poder ser atendidas.

Módulo informático

Este módulo es el corazón del sistema y en él se basa toda su operativa. Es suficientemente complejo como para exceder el propósito y longitud de este artículo, aunque baste decir que su propósito principal es asignar recursos a las incidencias. Se le conoce también como módulo de *Dispatching* y en nuestro caso está a su vez compuesto de tres Subsistemas de Información:

1. *SITE*. Almacena, trata y asigna incidentes y recursos en Policía Municipal de Madrid.
2. *Incidente Único*. Gestiona la incidencia de forma unificada para todos los Cuerpos de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, a través del Proyecto CISEM.
3. *Visor cartográfico*. Ayuda al operador a asignar recursos de forma



sus recursos disponibles. El sistema informático es capaz de decidir a qué operador enviar la incidencia, mediante el análisis de la información existente en la carta de llamada. El operador consultará los recursos disponibles en su zona y antes de tomar la decisión de qué recurso asignar, puede apoyarse en el *Visor Cartográfico*, el cual cuenta con un sistema *GIS* que le ofrece el geoposicionamiento en tiempo real de los recursos. Los recursos se encuentran trabajando sobre el terreno y están dotados de dispositivos de geoposicionamiento GPS que actualizan su posición en saltos de desplazamientos de 60 ó 150 metros, según se trate de patrullas a pie o en vehículo respectivamente. Estos parámetros pueden ser variados de forma puntual y temporal por el operador en virtud de la incidencia, pudiendo establecer un refresco mayor de la posición si así lo estima *-tracking-*.

Desde el punto de vista de la calidad ofrecida, este módulo como encargado de asignar recursos a los incidentes, nos ofrecerá *el tiempo de asignación*, así como *el número de incidencias atendidas*, pudiendo ser clasificadas estas últimas por distritos, servicios y tipología entre otros.

Módulo Radio

Una vez que el operador ha decidido el recurso que asignará de entre los disponibles, se servirá de este módulo para contactar con la patrulla en la calle y comunicarle la incidencia. La comunicación se establece mediante comunicaciones radio.

Este módulo está formado por un potente y flexible sistema de radiocomunicaciones privadas basadas en el estándar TETRA, que permite de forma segura, fiable y confidencial, establecer comunicaciones entre grupos cerrados de agentes de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid. Resulta oportuno destacar la



fiabilidad demostrada de este módulo ante situaciones difíciles. Tal es el caso de ciertas catástrofes donde por su magnitud o virulencia, las radiocomunicaciones públicas como la telefonía móvil quedan colapsadas.

El Módulo informático es el corazón del sistema y en él se basa toda su operativa

La patrulla que normalmente se encontrará prestando su servicio sobre el terreno recibirá el incidente enviado desde la sala de operadores y se dirigirá al punto donde se produjo el incidente. Posteriormente y una vez que el agente ha llegado al punto, el sistema de información se encarga de anotar el momento de la llegada, y el momento del cierre de la actuación. La anotación en el sistema se puede hacer de tres formas:

Manual. Es precisa la intervención del agente patrulla, mediante la comunicación por voz del evento. El Operador de radio introducirá manualmente la información recibida por radio.

Semiautomática. También es precisa la intervención del agente, pero ahora se realiza mediante la utilización por este último de su equipo de radio enviando comandos predefinidos. Esos comandos interactúan directamente con el Sistema de Información, anotando el estado de la incidencia sin la intervención del operador de radio en la Sala, lo que permite optimizar la gestión.

Automática. En este caso no es precisa la intervención del agente. El Sistema de Información, conocedor de la posición del patrulla que dispone de geolocalizador automático por GPS y del lugar de la incidencia, es capaz de conocer el momento en que el patrulla entra dentro de una zona cercana al incidente predefinida de antemano.

Estas últimas anotaciones concluyen el proceso de atención de la incidencia y además permiten que el sistema nos proporcione dos nuevos parámetros de calidad, *el tiempo de llegada al punto* y *el tiempo de resolución* de la incidencia que conjuntamente con los señalados con anterioridad, nos ofrecen tiempos de respuesta globales desde que el ciudadano comunicó el aviso hasta que el servicio ha sido prestado y finalizado; todo ello como medida final para evaluar el servicio prestado de forma global en lo que a atención de la incidencia se refiere. ♦