

MADRID seguro



REVISTA POLICÍA MUNICIPAL MADRID Nº 5 - 2009

Policía de Madrid: vigilancia y protección del medio ambiente

Mejoras en formación
y nuevos reconocimientos

Policía de Madrid
y de Nueva York
intercambian experiencias

Prevención
de riesgos laborales

El trato adecuado
con el ciudadano

Policía de Madrid reduce
el tiempo de respuesta





Madrid Seguro es una publicación de la Policía Municipal de Madrid.

Ningún artículo de esta revista puede ser reproducido, total o parcialmente, en cualquier forma o por cualquier medio, sin autorización escrita del editor.

El editor no se hace responsable de las opiniones vertidas en esta publicación, ni necesariamente las comparte.

© Policía Municipal de Madrid

D.L.: M-7604-2006

Policía Municipal de Madrid
C/ Albarracín, 31
28037 MADRID
<http://www.munimadrid.es/policia/>



N.º 5 Sumario

- 3 Entre nosotros** • Calidad de vida en el trabajo (II). Mejoras en formación y en reconocimientos. Entrevista con Ignacio Antón, Ignacio Muñoz y Víctor Gimeno, interlocutores de formación y dos de los reconocidos en 2009 son....
- 6 Conócenos** • Medio ambiente: ¿qué hacemos y qué podemos hacer? La Unidad de Medio Ambiente vigila el cuidado del entorno natural.
- 9 Una mirada al exterior** • Policías de Madrid y de Nueva York intercambian conocimientos y experiencias.
- 10 Prevención de riesgos laborales** • Programa de prevención de riesgos laborales (II). Prevención de enfermedades transmitidas por accidentes biológicos.
- 12 Vehículos** • Renovación del parque móvil de la Dirección General de Seguridad y del Cuerpo de Policía.
- 14 Atención al ciudadano** • El trato adecuado con el ciudadano. Pautas de comportamiento para agentes de policía.
- 16 Atención de incidencias** • ¿Cómo mejoramos y reducimos el tiempo de respuesta?
- 18 Actualidad** • El grupo de teatro de Policía Municipal estrena «La ronda de San Juan». Acto de entrega de la Cruz de San Juan por los 25 años de servicio.
- 19 Balcón de Madrid** • Reconocimiento al buen ciudadano.

Editorial

Como cada noche la patrulla comienza su turno ordinario a las 22,30 horas. Parece que se presenta una noche tranquila. La emisora se estrena con un comunicado «verde 2» al que el indicativo acude de inmediato. El problema es una discusión entre vecinos por las molestias ocasionadas por ruidos en una vivienda. Los agentes saludan, recaban información y median en el conflicto que en pocos minutos queda resuelto. Otros comunicados se van sucediendo en la fría noche. Ahora toca el turno a los «azules», todos relacionados con vehículos mal aparcados en doble fila o incluso en el carril bus, que el indicativo va resolviendo mientras transcurre el turno de 9 horas. Así hasta las 7,30 de la mañana, hora en la que la patrulla, con 12 comunicados recibidos y atendidos, termina el servicio «sin novedad reseñable».

Esto podría resumir la actuación de cualquier patrulla, de cualquier unidad policial, en cada uno de los tres turnos diarios que se llevan a cabo. No hay titulares impactantes, no hay protagonistas y su actuación pudiera pasar desapercibida a primera vista.

Sin embargo, con su quehacer diario las 24 horas del día, los 365 días del año, los agentes de policía son los encargados de localizar vehículos robados, impedir atracos, intervenir en reyertas callejeras, evitar el consumo o venta de droga, colaborar con otros servicios municipales en la atención al herido, en las catástrofes, en los incendios, socorrer a las víctimas de la violencia de género, a los colectivos vulnerables o impedir a los menores de edad que compren alcohol o hagan botellón en la calle.

Sirvan estas líneas del número 5 de la revista «Madrid Seguro» como dedicatoria a los agentes de policía, a fin de convertir en protagonistas indiscutibles de este editorial a esos héroes anónimos que con su actuación diaria, aún «sin novedad reseñable», son los responsables de que Madrid sea cada día una ciudad más segura.





Calidad de vida en el trabajo (II)

Mejoras en formación y en reconocimientos

La Coordinación General de Seguridad estableció la realización de un estudio sobre calidad de vida en el trabajo cada dos años. Como el primero se realizó a finales de 2008, ya se está organizando la siguiente encuesta para el año 2010. Sus objetivos son conocer si las mejoras implantadas han tenido efectos positivos en la percepción de las personas y detectar nuevos problemas que hayan podido surgir recientemente.

Con una media de un 66,1%, el ítem peor valorado fue la formación. Así, una vez los empleados se hubieron expresado y ya con los datos en la mano, la siguiente fase fue trabajar en esta área de mejora. Como aspectos prioritarios se escogieron la formación y el reconocimiento, y sobre ambos se diseñó un plan de actuación que da frutos desde enero de 2008.

Policía adapta su formación

La pretensión en el área de formación era que durante 2009 pasasen por las aulas más de 10.000 participantes en las 490 acciones formativas previstas, con un total de 237.000 horas de formación. Esto significa que cada policía puede realizar entre 2 y 3 acciones formativas al año.

El Departamento de Formación y Estudios de Policía Municipal contempló en el Plan de Formación del pasado año 2009, la introducción de varias acciones formativas novedosas, entre las que se encuentran:

- **Cursos de introducción a la cultura islámica.** Tienen por objeto dar a conocer los fundamentos de dicha cultura, ejecutando los protocolos de actuación necesarios para poner en marcha

recursos comunitarios de integración, adquirir pautas de actuación necesarias para relacionarse con la numerosa población islámica y en definitiva, empatizar con su cultura. El programa de los cursos incluye contenidos de carácter multidisciplinar tales como el conocimiento de la cultura islámica, sus fundamentos religiosos, leyes y tradiciones, los análisis de programas para la interculturalidad, la operativa policial y la investigación operativa sobre la inmigración de personas que practican esta religión.

- **Otros cursos:**
 - *Dinámica policial*, en niveles básico y avanzado.
 - *Aplicación de nuevas tecnologías a la seguridad ciudadana.*
 - *Actuación conjunta en casos de catástrofes y atentados.*
 - *Delitos a través de la tecnología informática.*
- **Jornadas:**
 - Sobre *Policía Científica.*
 - *Terrorismo Autóctono.*

Además, durante el 2009 se continuó con la formación iniciada el año anterior en materia de *Policía Judicial*, en la que fueron capacitados 400 policías, a los que se han sumado otros 200 el último año. Así mismo, se han incluido otros temas de permanente actualidad como *violencia de género, protocolos en materia de delitos sexuales, actuación con menores, delitos contra la seguridad del tráfico o siniestralidad laboral*. Todos ellos encuadrados en las diferentes áreas de especialización que componen el diseño curricular; profundizando a su vez, en una adecuada capacitación en habilidades profesionales, según los perfiles de las diferentes escalas del Cuerpo y los

objetivos establecidos, orientados hacia la calidad: *gestión de equipos eficaces, orientación al ciudadano, formación de formadores, prácticas de coordinación operativa*, etc.

Otras novedades en el área de formación

Se han introducido modificaciones en la forma de comunicación y solitud de las acciones formativas por parte de los componentes del Cuerpo, en los siguientes términos:

- Se dan a conocer los cursos que se tienen planificados impartir en el CIFSE para general conocimiento de la plantilla del Cuerpo de Policía Municipal.
- Posteriormente, en periodos trimestrales y semestrales se dan a conocer las fechas en las que los cursos se van a impartir; número de ediciones que se celebrarán, así como los contenidos de los mismos y los criterios de selección. Una vez recibida la información en las Unidades, los componentes pueden solicitar su participación en los que estén interesados.
- Los asistentes a los cursos serán voluntarios, salvo que las necesidades del servicio aconsejen la presencia obligatoria.
- En todos los cursos se reservan 3 plazas para personal que solicita participar en cursos fuera de las horas de servicio.
- Para agilizar el trabajo administrativo que generan dichas solicitudes, a través del programa informático de cada Unidad se introducen las solicitudes de los componentes interesados en los cursos. Igualmente, para dar más rapidez al proceso, se



Entrevista con Ignacio Antón, Ignacio Muñoz y Víctor Gimeno, interlocutores de formación

Ente la numerosa oferta de cursos y dentro del Plan de Actuación sobre Formación, se ha producido otra importante novedad que es la creación de la figura del interlocutor de formación. Entre sus objetivos está el tener un contacto con los responsables del Departamento de Formación, evaluar las acciones formativas que se lleven a cabo, formular nuevas propuestas y facilitar el acceso a la formación de los componentes del Cuerpo.

Esta figura ha sido muy bien aceptada por la mayoría de los mandos designados como tales, y entre ellos, destacan por su implicación Ignacio Antón (de la Unidad de Centro), Ignacio Muñoz (de la Unidad de Carabanchel) y Víctor Gimeno (de la Unidad de Puente de Vallecas) quienes además, son tutores de alumnos en prácticas.

¿Cuál es vuestra labor como interlocutores de formación?

Los interlocutores tenemos una relación directa con el alumno, nos interesamos por ellos, preguntamos su opinión y recabamos información acerca de los cursos, si son prácticos, si los contenidos son adecuados, etc.

Los alumnos en nosotros tienen un punto de referencia, vienen a consultar; cuando antes no tenían a quién dirigirse para dudas o problemas concretos. También somos una figura intermedia útil para el CIFSE que permite seleccionar mejor los cursos.

¿Tenéis capacidad para enviar a los alumnos a ciertos cursos?

Tenemos los criterios objetivos para asistentes a un curso de manera que se consigue una asistencia más lógica una selección con más criterio. En este sentido, se realiza una gestión personalizada y basada en las necesidades de especialización



de los individuos y de la unidad, modulando la asistencia de voluntarios y forzosos.

¿Por qué os involucráis tanto en esta labor?

Cuando la responsabilidad se centra, el interés se centra y es importante que alguien tenga dicha responsabilidad, que haya un interlocutor. Somos corresponsables tanto como el CIFSE.

Sois también tutores de alumnos en prácticas. En este sentido, ¿cómo valoráis vuestro trabajo?

Nosotros aportamos un criterio que a veces es necesario en las Unidades, por ejemplo, que los agentes en prácticas cojan el coche o trabajen con la radio. Es importante que practiquen todos los servicios que luego van a ver en su vida profesional. Hay que conseguir también que sus prácticas sean dinámicas y en este sentido, nosotros ejercemos una importante labor de coordinación.

utiliza el correo electrónico para la remisión de los listados de alumnos seleccionados.

- Se establecen pruebas de nivel de aprovechamiento del curso de que se trate.
- Se han mejorado los temarios, que son avanzados con suficiente antelación y cuyos documentos cuentan con una buena calidad.
- Han mejorado, también, los medios técnicos del CIFSE.

Respecto a las prácticas, se han planificado las siguientes visitas: CISEM, centro respaldo, vehículo de mando móvil, cámaras de videovigilancia de la zona centro.

También se ha nombrado un tutor que supervisará la realización de las prácticas, colaboradores, tanto en el periodo de prácticas en las Unidades como en el periodo de formación complementaria en el CIFSE.

Reconocimiento al trabajo bien hecho

Además de los reconocimientos establecidos en el Reglamento del Cuerpo, existen otros dos tipos desde enero del 2009:

- 1) Reconocimiento a actuaciones de miembros del Cuerpo que hayan supuesto un riesgo para sus vidas o aquéllas que los agentes señalan a propuesta del mando de la Unidad General.

- 2) Reconocimiento público a la labor policial por «la participación e implicación y el buen trabajo realizado por sus miembros con un claro beneficiario: la ciudadanía, que ve acrecentada la percepción subjetiva de seguridad y percibe que Policía Municipal supone una garantía para el normal discurrir de la actividad ciudadana».

Mensualmente, el Inspector Jefe cita en el salón de actos de la Coordinación General de Seguridad a los componentes del Cuerpo que han sido reconocidos.

Con ello, se pretende el reconocimiento público al colectivo profesional en general y, de forma



especial, a los policías individualmente, por el trabajo y esfuerzo realizados con independencia del resultado final; a operativos relacionados con la seguridad ciudadana, el auxilio a personas o la localización del menor; a la colaboración con otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad; así como a actuaciones relacionadas con delitos contra el patrimonio, la salud pública, la propiedad intelectual e industrial y la falsedad documental.

Los nombres de los miembros reconocidos se publican en la Orden General del Cuerpo.

Reconocimientos en el año 2009*

AÑO 2009	RANGOS			
	Oficial	Sargento	Cabo	Policía
Enero	—	4	20	142
Febrero	—	1	14	109
Marzo	—	2	15	114
Abril	—	5	7	72
Mayo	1	5	10	94
Junio y julio	—	4	12	130
Agosto y septiembre	—	3	10	51
Octubre	—	4	5	43
Noviembre	—	3	7	66
TOTAL	1	31	100	821

* Hasta el mes de noviembre incluido.

Y dos de los reconocidos este año son...



Alfonso Sacristán

Trabaja en la UID de San Blas y el mérito que realizó para su reconocimiento fue la incautación de 23,5 kg de cocaína pura; aunque destaca que su labor sólo se pudo completar con éxito gracias a la colaboración con Guardia Civil, por un lado; y por otro, al trabajo en equipo junto a sus compañeros José Manuel García Peco, Ángel Martín-Villanué Gallego y Carlos Valle Villoches, que se coordinaron con una total sincronización.

¿Podría describirnos brevemente cuál fue su intervención?

Recibimos un aviso de Guardia Civil de que dos integrantes de una banda de narcotraficantes tenían pensado vender por su cuenta unos 2 kg de cocaína. Nos dieron algunos datos y preparamos una intervención con coches con distintivo y camuflados, además de agentes de paisano. Cuando los delincuentes vieron los coches de policía trataron de huir, pero fueron interceptados. La sorpresa surgió cuando descubrimos que guardaban en el maletero 23,5 kg de cocaína, que luego supimos que era pura.

¿Cómo valora la política de reconocimientos?

En mi caso, no necesito más reconocimientos de los que ya tengo, pero sí me parece bien por mis compañeros, ya que hicimos un trabajo en equipo y hay que reconocer su

profesionalidad. En este sentido, me parecen una forma de motivación para que el policía trabaje por conseguir los mejores resultados. Aunque también hay que valorar el trabajo diario de muchos policías en la calle, que sin intervenciones llamativas, realizan un día a día que hay que reconocer.

Francisco J. Heras Moltó

Es cabo en la UID de Latina y su mérito fue, junto a su compañero Juan Francisco Salcedo Moyons, el de atender a un chico que se cayó en las vías del metro de Madrid y que resultó gravemente herido. Su reconocimiento es también el de los policías que día a día, en la calle, trabajan para el ciudadano; no sólo para mantener su seguridad y luchar contra el crimen, sino para cualquier circunstancia para la que sean requeridos.

¿Podría describirnos brevemente cuál fue su intervención?

Mi compañero y yo acudimos a una llamada en la que avisaban de la caída de una persona a las vías del metro. Cuando llegamos vimos que la víctima era un chico de entre 21 y 22 años al que el tren había seccionado las dos piernas. Él estaba como aturdido y no era muy consciente de su estado real; además, estaba cubierto de sangre. Nosotros lo atendimos hasta la llegada del SAMUR, lo acompañamos e hicimos todo lo que estaba en nuestra mano para que estuviera lo mejor posible hasta que llegaron los médicos.

¿Cómo valora la política de reconocimientos?

Los reconocimientos son importantes para divulgar acciones que se salen de lo común, como en este caso, que fue un tipo de intervención que no es habitual que realice Policía Municipal. Valorar este trabajo nos permite mostrar a los compañeros que hacemos un servicio dirigido al ciudadano, que estamos ahí para cualquier llamada que se haga. Además, es un orgullo que alguien reconozca nuestra labor.



Medio ambiente: ¿qué hacemos y qué podemos hacer?

La Dirección General de Seguridad consciente del impacto que la actividad laboral ocasiona en el medio ambiente, solicitó el pasado mes de marzo la elaboración de un diagnóstico ambiental a la AEC (Asociación Española para la Calidad) para evaluar la actividad en esta área del personal de la Dirección General de Seguridad y de Policía Municipal. En dicho diagnóstico se detectaron algunos aspectos que deben mejorarse y también puntos fuertes que se deben aprovechar.

Según el estudio realizado por la AEC, las áreas que deberían mejorarse son la identificación y valoración de aspectos ambientales, la gestión de residuos y la formación y sensibilización del personal. Por otro lado, los puntos fuertes detectados son la actividad de Policía Municipal, que es de bajo impacto ambiental, la motivación e implicación del personal y algunas buenas prácticas ambientales que se llevan a cabo, aunque de manera aislada.

Para dar respuesta a las áreas de mejora y aprovechar los puntos fuertes detectados, la Dirección General de Seguridad ha decidido mejorar su gestión ambiental siguiendo los **requisitos establecidos en la norma ISO 14001:2004**. En este sentido, el primer paso del Departamento de Evaluación y Calidad de los Servicios ha sido la identificación y valoración de aquellos aspectos ambientales más significativos como son el consumo de energía eléctrica, agua, papel, tóner y otros consumibles.

Además de la valoración de estos aspectos, se tienen en cuenta las actuaciones que ya está llevando a cabo la Dirección General de Seguridad en cuanto al contrato de suministros o servicios y a las buenas prácticas medioambientales que se llevan a cabo en Policía Municipal.

Contrato de suministros

La Subdirección General Económico-Administrativa, según lo establecido en el art. 134 de la Ley de Contratos del Sector Público, introduce criterios medioambientales a valorar en la adjudicación de aquellos contratos de suministros o servicios cuya ejecución pueda tener un impacto significativo en el medio ambiente.

Buenas prácticas ambientales

Éstas se realizan respecto a suministros, servicios y gestión de residuos.

Suministros

- Se fomenta la compra de productos reciclados y se garantiza su calidad exigiendo la correspondiente Etiqueta Ecológica.
- Se utilizan vehículos híbridos y de elevada calificación energética (IDAE) con la consiguiente reducción de emisiones de CO₂.
- El mobiliario de oficina se adquiere a empresas que tienen certificado su proceso productivo con arreglo a criterios ambientales (ISO 14001:2004).
- Para el material de oficina se adquieren productos monomateriales y de metal, lo cual facilita su posterior gestión como residuos.
- Se utiliza papel reciclado en correspondencia, fotocopias y secado de manos.

Servicios

- Se han sustituido los dispositivos de alumbrado incandescente por bombillas de bajo consumo y fluorescentes.
- La reparación y mantenimiento de la flota de vehículos se lleva a cabo en talleres que tengan certificado su Sistema de Gestión Medioambiental.

Indicadores de consumo año 2008

ASPECTO AMBIENTAL	DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD Y POLICÍA MUNICIPAL	
Consumo de papel reciclado	65.180 kg	9,23 kg/persona
Consumo de tóner y consumibles de impresoras, fax, fotocopadoras	14.319 unidades	2,02 unidades/persona
Consumo de energía eléctrica*	11.032.401 Kwh	1.563,1 Kwh/persona
Consumo de agua **	63.420 m ³	16 m ³ / persona

* No se ha tenido en cuenta el consumo de energía eléctrica en las unidades compartidas con otras dependencias que no son de Policía Municipal.

** 20 dependencias con contador individual.

	CONSUMOS	EMISIONES CO ₂
Consumo gasóleo	1.236.283,22 litros	3.214 toneladas de CO ₂
Consumo gasolina	225.690,22 litros	519 toneladas de CO ₂



- Se hace una recogida selectiva de residuos.
- La gestión de residuos se hace a través de gestores autorizados.

Gestión de los siguientes residuos

- Envases, papel-cartón, vidrio, orgánico y pilas.
- Bombillas y tubos fluorescentes usados.
- Neumáticos, aceites y líquidos de vehículos y baterías.
- Equipos eléctricos y electrónicos fuera de uso.
- Consumibles de fotocopiadoras y fax.
- Residuos químicos generados en el laboratorio fotográfico.
- Residuos biosanitarios.
- Residuos orgánicos procedentes del Escuadrón.
- Reutilización de cartuchos de tóner de impresoras.
- Separación de hidrocarburos en la Unidad de Vehículos y Señalización.
- Reciclado de agua en el túnel de lavado del taller de vehículos de la Avda. de Valladolid n.º 6.

Existen otras buenas prácticas ambientales que sólo pueden realizarse de manera individual, mediante un cambio de

actitudes en el desempeño de nuestra actividad profesional. Estas buenas prácticas ambientales se han recogido en la *Guía de sensibilización y buenas prácticas ambientales*, que estará disponible en la intranet corporativa (Ayre).



¿Qué puedo hacer yo por el medio ambiente?

Para reducir el consumo de energía

- Apaga las luces cuando no sean necesarias.
- Si se usan tubos fluorescentes, no hay que apagarlos y encenderlos con frecuencia ya que el mayor consumo se produce en el encendido.
- Acondiciona el área de trabajo para aprovechar al máximo la luz natural.
- Apaga los equipos electrónicos (ordenadores, impresoras, fax, fotocopiadoras) una vez finalice la jornada de trabajo y configura el modo ahorro de estos equipos si disponen del mismo.

Para reducir el consumo de agua

- Cierra los grifos para no dejar correr el agua cuando no se utiliza.
- Evita descargas de la cisterna innecesariamente.
- Avisa al servicio de mantenimiento si detectas cualquier fuga de agua.
- El servicio no es un basurero, no está permitido echar cualquier cosa en él.

Para el ahorro de papel

- Utiliza sobres multiuso para comunicaciones internas.
- Fomenta el uso del correo electrónico para el envío de cualquier documento o comunicación. No imprimas los email que recibas.
- Revisa los textos en la pantalla del ordenador para detectar posibles errores antes de imprimirlos.
- Deja como predeterminada la opción de borrador en la impresora y la impresión en blanco y negro.
- Imprime sólo cuando sea necesario.
- Fotocopia e imprime a doble cara.

Para la correcta gestión de residuos

- Aplica el código de conducta de las tres "R": Reducir, Reutilizar y Reciclar.
- Utiliza los contenedores adecuados a medida que estén disponibles.
- Evita la caducidad de productos con una adecuada rotación de existencias.
- En la *Guía de sensibilización y buenas prácticas ambientales*, también se ha incluido una serie de recomendaciones para una conducción eficiente.



La Unidad de Medio Ambiente

vigila el cuidado del entorno natural

La Unidad de Medio Ambiente tiene como misión principal garantizar el cuidado y respeto del entorno natural: emisión de humos por calderas de calefacción y vehículos a motor; ruido de los escapes, vigilancia de zonas verdes, protección de la fauna... Y toda una serie de cometidos que llevan realizando durante quince años.

La Unidad de Medio Ambiente de Policía Municipal de Madrid ha cumplido 16 años realizando labores de protección del medio ambiente en la ciudad de Madrid. Durante todo este tiempo el objetivo a alcanzar siempre ha sido el de prestar un servicio eficaz a los madrileños, con el fin de que los mismos disfruten de un medio ambiente adecuado, derecho reconocido en el art. 45 de la Constitución Española.

Esta unidad específica se encarga de la vigilancia para evitar agresiones al patrimonio natural de Madrid y, en general, para evitar delitos medioambientales. Entre sus cometidos se encuentran los siguientes:

- La atención a los grandes parques y zonas verdes de Madrid, para lo que cuenta con una sección ciclista y con vehículos híbridos con menor nivel de emisiones. Desde 2006, y gracias a la vigilancia de la patrulla, se ha producido una disminución en el número de las denuncias en zonas verdes.

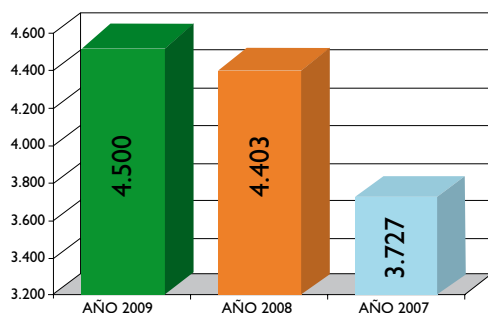


- El control y la denuncia de aquellas conductas o actividades que puedan deteriorar, destruir o producir impacto ambiental negativo.
- El control de la contaminación acústica y atmosférica. El control de la emisión de gases de vehículos en la vía pública es una función prioritaria de la Unidad, en colaboración con el Departamento de Calidad del Aire.
- Las inspecciones a industrias productoras de residuos peligrosos. En esta área, sus acciones se enmarcan dentro del programa *Industria Limpia*, que ha supuesto un gran aumento en el número de inspecciones desde el año 2004. En este sentido, se ha realizado un gran esfuerzo por verificar el control de

los residuos peligrosos producidos por las industrias.

- La vigilancia de la limpieza en las vías públicas con el control de contenedores no retirados en el plazo previsto, vehículos abandonados y otras denuncias por suciedad en las calles.
- La protección a la fauna con intervenciones acordes con el Convenio Internacional de Washington sobre Especies Protegidas (CITES).
- La inspección a establecimientos dedicados a la venta de medicinas y similares, con el objetivo de intervenir aquellos que vulneren la normativa reguladora en materia de sanidad y consumo. En esta línea, también pueden decomisar otros productos como cosméticos, bebidas alcohólicas (en establecimientos sin licencia para su venta) y alimentos.
- El apoyo policial a las diferentes direcciones generales dependientes del Área de Gobierno de Medio Ambiente.

Vigilancia del patrimonio verde Comparativa tres últimos años



Educación

Otra de las tareas que lleva a cabo la Unidad es la que tiene relación con la educación medioambiental. En el 2009, 1.850 niños de entre 5 y 10 años han pasado por la Unidad para escuchar charlas de educación medioambiental. También se han impartido seminarios en la Academia de Policía Local de la Comunidad de Madrid, en el CIFSE y en los sindicatos.

Policías de Madrid y de Nueva York intercambian conocimientos y experiencias



Una delegación de Policía Municipal de Madrid viajó hasta la Gran Manzana para conocer de cerca el funcionamiento y compartir conocimientos con Policía de Nueva York (NYPD). Esta visita se produjo tras la firma de un convenio entre ambas ciudades para intercambiar experiencias en materias operativa, tecnológica y formativa.



La delegación estaba formada por miembros de las áreas de Nuevas Tecnologías, Planificación y de la Emisora y su objetivo era conocer tanto las herramientas tecnológicas que emplea el departamento neoyorkino como profundizar en temas de inteligencia criminal. En este sentido, el convenio firmado entre ambas Policías incluye la creación de la figura del enlace policial. En España, dicho enlace se encuentra en un despacho en la Coordinación General de Seguridad desde donde trabaja enviando informes sobre inteligencia criminal.

Visita a diversas unidades

El grupo español tuvo la oportunidad de conocer de cerca el funcionamiento de diversas unidades como la de Atestados de Tráfico o la Unidad y la Jefatura de Inteligencia, donde el grupo de Policía de Madrid pudo comprobar la gran cantidad de medios personales de los que dispone Policía de Nueva York.

Lo más destacable que comprobó la delegación española en Nueva York es la «gran integración de Policía y Sociedad» con una importante implicación de los ciudadanos en materia de seguridad. Así, la imagen de la Policía entre la población es muy positiva, «son considerados un elemento necesario para asegurar la integridad física de todos los ciudadanos».

También son habituales los grandes despliegues operativos «con toda clase de medios», como helicópteros, armamento, etc. Todo ello con el fin de «demostrar su fuerza y capacidad de reacción», ante posibles ataques terroristas.

Por otro lado, los policías madrileños reconocen que hay acciones habituales para Policía de Nueva York que serían difícilmente trasladables a España «debido a un diferente concepto que hay en materia de derechos civiles».

Otra de las visitas relevantes fue a un **Housing**. Se trata de una comunidad de viviendas de carácter social donde el tipo de población y las difíciles condiciones de vida de quienes las habitan hace que la tasa de criminalidad sea superior a otras zonas de la ciudad. Policía de Nueva York ha creado salas, en los mismos edificios de viviendas, en las que controlan más de tres mil cámaras de vigilancia del barrio. Han conseguido con ello reducir la criminalidad un 36%.

La delegación visitó la Jefatura de Inteligencia, donde conocieron de cerca una herramienta denominada **Crime Analyze** que les permite investigar crímenes.

Datos sobre NYPD

- Fue creada en 1845 siguiendo el modelo de la Policía Metropolitana de Londres.
- Es el Cuerpo de Policía más grande de Estados Unidos con casi 38.000 agentes en activo.
- En el 911, que es el número de emergencias de NYPD, hay personal de diferentes nacionalidades para atender llamadas en varios idiomas.
- Se manejan hasta ochenta protocolos con pautas para los ciudadanos, cuando detectan actividades que pueden considerar sospechosas.
- El Servicio de Inteligencia es el que decide cuándo y cómo realizar los simulacros en función del riesgo observado en cada momento.
- Es habitual dar recompensas por pistas que se confirmen como fiables a la Policía y está muy regulado el pago a confidentes y ofrecer beneficios penitenciarios.



Programa de prevención de riesgos laborales (II)

Prevención de enfermedades transmitidas por accidentes biológicos

Por su actividad profesional, el colectivo de Policía puede estar especialmente expuesto a la transmisión de enfermedades de tipo biológico, por contacto con sangre o saliva, pinchazos o mordeduras. Los profesionales del Cuerpo deben tener presentes las recomendaciones para, en caso de que se produzca exposición, actuar rápida y adecuadamente.

Los policías deben trabajar pendientes de los posibles momentos de exposición a enfermedades biológicas, pero no hay que generar una alarma innecesaria ya que, estadísticamente, las enfermedades no son de alta contagiosidad y para muchas de ellas existen posibilidades de vacunación previa, con lo que el peligro disminuye.

Únicamente, las enfermedades ante las que el profesional debe estar alerta son la hepatitis C y el sida porque para ellas aún no existe una vacuna.

En primer lugar, el policía debe tratar de evitar la exposición, si es posible. En el caso de que ésta se produzca, debe tomar medidas inmediatamente para evitar el contagio.

A continuación, se tratan las vías de exposición más habituales y el modo de actuación. Básicamente hay tres supuestos que tienen que contemplarse especialmente:

- Las **mordeduras**.
- Los **pinchazos**.
- La **exposición a sangre o saliva**.

Mordeduras

El policía, cuando se encuentra de servicio, debe mantenerse alerta ante el peligro de mordeduras, principalmente cuando está procediendo a reducir o a detener a alguna persona. Aunque el riesgo que existe de transmisión de enfermedades por esta vía es bajo, sí hay que tener en cuenta que la boca es la parte de cuerpo más séptica, es decir la que contiene mayor cantidad de bacterias.

Esto puede provocar, en caso de mordedura, que la herida pueda llegar a infectarse. Por lo tanto, si se produce,

Aunque existen riesgos, no hay que alarmarse ya que estadísticamente la posibilidad de contagio es mínima

lo primero que debe hacer el policía, en el mismo momento y lugar del accidente, es lavar la zona enérgicamente con povidona yodada (Betadine®), para evitar infecciones.



Las mordeduras hay que tratarlas inmediatamente para evitar infecciones.

Pinchazos

Otro supuesto que supone un riesgo para el policía es el de los pinchazos con agujas de jeringuillas. En este caso hay que extremar las medidas de prevención, ya que suelen proceder de adictos a las drogas.

Los profesionales deben seguir escrupulosamente todos los pasos indicados en el procedimiento del cacheo y utilizar los medios de protección de que se disponen, como son los guantes especiales antipinchazo y anticorte.

Aún así, puede ocurrir el pinchazo, ante lo cual, el profesional tendrá que actuar como ante un mordisco, lavando enérgicamente con el antiséptico y facilitando el sangrado. Esta acción debe volver a repetirla dos o tres veces más.



Se recomienda extremar las precauciones durante el cacheo para evitar pinchazos.

Exposición a sangre o saliva

La exposición a sangre es un supuesto que se puede dar con relativa facilidad en el trabajo diario del policía. Si la piel donde se produce el contacto está intacta, no hay ningún problema, basta con lavar la zona con agua y jabón. Únicamente hay que tomar medidas en caso de que la sangre roce una zona con herida. En este caso, aunque las posibilidades de contagio son escasas, se procederá a lavar con agua y jabón e inmediatamente aplicar un antiséptico, como por ejemplo Betadine®.

Siempre hay que lavar enérgicamente y aplicar desinfectante

El profesional de servicio puede también tener contacto con saliva, bien porque es escupido, bien porque en el transcurso de una actuación, alguien le grita a corta distancia directamente a la cara. Igualmente, el procedimiento pasa por lavarse con agua y jabón, aplicar agua tibia en los ojos y enjuagarse la boca y la nariz, lo antes posible. Si hay heridas en la piel, aplicar además antiséptico.

Para terminar, en todos los casos, una vez se ha procedido a lavar y aplicar antiséptico, hay poner encima de la

zona afectada una gasa mojada con más antiséptico y dos o tres secas encima. Evidentemente, si se considera que el incidente ha sido grave, habría que acudir rápidamente al servicio médico para su valoración.

En caso de exposición, el policía debe tomar medidas inmediatamente

Una vez tomadas las medidas pertinentes, en caso de exposición a algunos de estos supuestos, el policía debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Nunca se debe perder la pista al agresor, para que bien con su permiso o a través de una orden judicial, se le hagan inmediatamente las pruebas necesarias para descartar enfermedades. En el caso de un pinchazo con jeringuilla, además, hay que hacerse con ella y llevarla al hospital.
- Llamar a la mutua de accidentes laborales correspondiente, para que nos indiquen, previa información referida, a qué centro acudir, en caso necesario (teléfono 91 590 63 00).
- Cuando los hechos ocurran en presencia de los servicios médicos de urgencias nos limitaremos simplemente a seguir sus instrucciones.
- En caso de alergia al yodo no se utilizará este antiséptico (consultar contraindicaciones). Se deberá proceder a un buen lavado de la zona afectada y acudir inmediatamente a los servicios de urgencias de la mutua de accidentes laborales correspondiente.

A estos efectos, todos los vehículos llevarán siempre:

- Un paquete de gasas.
- Un bote de povidona yodada.



Tras una exposición a saliva o fluidos hay que lavar la zona con agua y jabón.



Renovación del parque móvil de la Dirección General de Seguridad y del Cuerpo de Policía

La ciudad de Madrid está promoviendo, e internamente desarrollando, diversas políticas de movilidad sostenible y de reducción de las emisiones asociadas al transporte para conseguir objetivos estratégicos de calidad del aire. Alcanzar una movilidad más sostenible conlleva, inevitablemente, una reducción del consumo de combustible convencional, una mayor eficiencia en el consumo de dicho combustible, una combustión tecnológicamente más avanzada y, por supuesto, la utilización de las «emergentes» técnicas de movilidad.

El interés municipal por la renovación de flotas con vehículos respetuosos con el medio ambiente nos ha conducido a que, durante los últimos años y salvo imperativo tecnológico, un importante porcentaje de los vehículos incorporados a la flota del Ayuntamiento cumpla con algún tipo de criterio ecológico, los de propiedad municipal como los utilizados en régimen de arrendamiento. Por otra parte, es de destacar que esta visión medioambiental ha tenido una muy buena acogida entre las compañías de *leasing* y de *renting* de vehículos, que han ofrecido la máxima colaboración.

Como parámetro de referencia, el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) mantiene una clasificación de los vehículos nuevos en función de su eficiencia energética, referenciada por su consumo de combustible y por las emisiones de CO₂. Con este criterio, los vehículos nuevos están clasificados con 7 posibles letras, que comienzan en la A (mejor clasificación) y llegan hasta la G (peor clasificación).

Nuevas adquisiciones

La Dirección General de Seguridad se ha equipado con 287 nuevos vehículos en régimen de *renting*, de los cuales 270 son vehículos de 4 ruedas y 17 motocicletas de gran cilindrada. En dicho suministro se han tenido muy en cuenta los criterios anteriores y se ha exigido que los nuevos vehículos cuenten con las mejores clasificaciones del IDAE dentro de su gama.

En referencia a vehículos de 4 ruedas (actualmente, el IDAE no tiene clasificación para motocicletas), el resultado ha sido que: 230 vehículos están clasificados como A, 22 vehículos están clasificados como B, y 18 vehículos están clasificados como D.

Esto supone un importante logro en vehículos policiales donde la operatividad debe verse ligada a otros criterios de selección.

Para la adquisición de los nuevos vehículos, se ha tenido en cuenta la clasificación del IDAE

Desviación del consumo respecto a la media	Clasificación
-25% o menos	A
-15% a -25%	B
-5% a -15%	C
Media $\pm$ 5%	D
+5% a +15%	E
+15% a +25%	F
+25% o más	G

Este esquema representa la clasificación según la desviación del consumo con la media.

Vehículos híbridos

En el marco de las nuevas técnicas emergentes de movilidad, existen vehículos que cuentan con la experiencia de más de cinco años en el mercado, que se están posicionando con un esperanzador horizonte por disponer de un motor eléctrico y otro de combustión, lo que permite que, en función de la velocidad de desplazamiento, se pueda utilizar uno u otro motor. Son los denominados vehículos híbridos, que permiten incrementar de esta forma la eficiencia energética, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y además, reducir los costes en carburantes.

De los vehículos recientemente suministrados a la Dirección General de Seguridad, 53 son híbridos, equipados con la revolucionaria tecnología de gestión energética *Hybrid Sinergy Drive* (HSD), que en circulación por vías urbanas,



a reducidas velocidades, se traduce en un mayor aprovechamiento de la energía. Estos motores son considerados como los más limpios del mercado (entre aquellos provistos de motor de combustión interna); tienen la virtud de permitir la circulación en modo 100% eléctrico, en total silencio, con contaminación cero.

Los nuevos vehículos policiales incorporan también puentes de luces y focos compuestos por *leds* de alta intensidad, que reducen el consumo de batería. Además, los equipos acústicos instalados deberán cumplir con lo exigido en las distintas Reglamentaciones y Directivas Europeas en materia de luces de emergencia y compatibilidad electromagnética, así como con lo dispuesto en el artículo 19 del Real Decreto 1367/2007 de 19 de octubre sobre emisión de ruido de los vehículos a motor destinados a servicios de urgencia.

Con independencia de los aspectos medioambientales, otra novedad significativa ha sido la inclusión en el contrato de suministro de dos tipos de vehículos específicos, cuatro furgones especialmente adaptados para tareas de contención de masas (Policía Municipal de Madrid no disponía de estos vehículos específicamente diseñados para estas funciones) y 17 motocicletas de gran cilindrada (hasta el año pasado toda la flota de vehículos de 2 ruedas era de propiedad municipal), con las que se refuerza de forma importante este segmento de la flota.

Unidades OCR

- Policía Municipal es pionera en la incorporación de vehículos con sistema de reconocimiento de matrículas.
- Una de las líneas de actuación estratégica que se está desarrollando en Policía Municipal de Madrid es la incorporación de nuevas tecnologías y, en este sentido, se trabaja en la adaptación de herramientas para su uso en movilidad que faciliten la labor de los agentes policiales. Una de estas herramientas son las unidades OCR.
- Este tipo de vehículo se comenzó a incorporar en el Cuerpo en 2006 y con ello se inició un intenso trabajo que ha culminado en octubre de 2009, con la entrada en servicio de otros 122 nuevos vehículos patrulla dotados de lectores de matrículas.

Consejos para una conducción eficiente según el manual de conducción eficiente del IDAE

- ✓ Revisa periódicamente el estado del vehículo: control de niveles, filtros, presión de los neumáticos, etc.
- ✓ Conducir sin aceleraciones bruscas reduce la emisión de sólidos en suspensión y el impacto acústico.
- ✓ Circula en la marcha más larga posible.
- ✓ En los procesos de aceleración, cambia de marcha: entre 2.000 y 2.500 rpm en los motores de gasolina y entre 1.500 y 2.000 en los motores diésel.
- ✓ En los procesos de deceleración, reduce la marcha lo más tarde posible. Sigue los siguientes pasos:
 - ① Levanta el pie del acelerador y deja rodar el coche por su propia inercia con la marcha engranada.
 - ① Posiciona el pie sobre el pedal de freno y efectúa las correcciones necesarias para acomodar la velocidad.
- ✓ En los coches propulsados por gasolina, se ha de iniciar la marcha inmediatamente después de arrancar el motor. En los coches diésel conviene esperar unos segundos.
- ✓ Mientras no se pisa el acelerador, con una marcha engranada y una velocidad superior a unos 20 km/h, el consumo de carburante es nulo.
- ✓ Respeta los límites de velocidad.
- ✓ Desconecta el motor cuando la parada no sea muy breve.
- ✓ Planifica el recorrido más adecuado de vuelta del servicio.
- ✓ En la circulación descendente de las pendientes pronunciadas, el uso del freno resulta de vital importancia. El procedimiento óptimo es el siguiente:
 - ① Sin reducir la marcha, levanta el pie del acelerador y deja el vehículo con su propia inercia.
 - ① Si se mantiene la velocidad controlada, continúa en la marcha seleccionada.
 - ① Si no se mantiene la velocidad controlada y se acelera en exceso el coche, realiza pequeñas correcciones con el freno de pie.
 - ① Si se sigue sin mantener controlada la velocidad, procede entonces a reducir a una marcha inferior.
 - ① En la nueva marcha inferior, vuelve a repetir los pasos anteriormente descritos.
- ✓ No bajes nunca una pendiente en punto muerto, debido a que se incrementa el consumo de carburante y es extremadamente peligroso.
- ✓ En las vías de pendiente ascendente se ha de circular en la marcha más alta posible con el pedal del acelerador pisado hasta la posición que permita la velocidad o aceleración deseada.
- ✓ No abusos del aire acondicionado. El consumo de combustible es mayor y los sistemas de refrigeración suelen presentar componentes contaminantes.



El trato adecuado con el ciudadano

Pautas de comportamiento para agentes de policía

Un trato adecuado es determinante para que la ciudadanía se forje una buena imagen no sólo de los servicios de seguridad sino del Ayuntamiento de Madrid en su conjunto: «Conseguir una buena imagen del Cuerpo puede llevar años, perderla, es cuestión de segundos».

El trato que los agentes de policía tienen con el ciudadano sólo se puede medir desde el punto de vista de la percepción de éste. Es por tanto indispensable conocer a fondo las características del destinatario del servicio, las habilidades en el lenguaje y los gestos correctos, a fin de desarrollar unas pautas de comportamiento que supongan la satisfacción del ciudadano por el servicio que se le ha prestado.

El ciudadano es por tanto el usuario o destinatario de los servicios de seguridad. Un ciudadano difícil de agrupar por tipologías o nacionalidades, cada día con mayor calidad de vida, mejor y más informado y formado, que da más importancia al tiempo y a la eficacia y por tanto más exigente en calidad y en seguridad.

La satisfacción del ciudadano

Lo que no se puede medir es difícilmente mejorable, por eso cuando se lleva a cabo un operativo por el hecho de no recibir quejas no significa que el ciudadano esté satisfecho. Una forma de medir su grado de satisfacción es preguntándole directamente. Preguntar no es un síntoma de debilidad sino todo lo contrario.

La satisfacción del ciudadano se produce cuando su percepción es igual a su expectativa o dicho de otro modo cuando la valoración que hace de la actuación policial, del servicio recibido, coincide con la idea que tiene sobre lo que esa actuación o servicio debería ser. Por contra, cuando el servicio percibido es menor que la expectativa de cómo debería ser dicho servicio, se produce insatisfacción y cuando el servicio percibido es mayor que la expectativa, se produce la excelencia.

La rapidez y eficacia del servicio, empatía, la presentación y el saludo, la escucha, la claridad en el lenguaje, las sugerencias, la amabilidad e incluso la sonrisa, son factores que provocan la satisfacción del ciudadano.

Tipología de los ciudadanos

No existen dos personas iguales. En función de las formas en que se presente o dirija el ciudadano, el agente deberá conocer la forma mejor para tratarle y satisfacerle.

- Ciudadano impulsivo. Se caracteriza porque cambia continuamente de opinión y de demanda, se muestra impaciente, superficial y emotivo, no se contenta fácilmente y es posible que dé marcha atrás cuando parecía que aceptaba la actuación del agente.

El agente de policía deberá demostrar firmeza, argumentar de forma breve y concisa y actuar con rapidez.

- Ciudadano minucioso. Sabe lo que busca, es concreto y conciso y suele ser tajante, utiliza pocas palabras y exige respuestas concretas e información precisa.

Los policías deberán reflejar seriedad e interés, trato correcto y amable, demostrar eficacia, no dudar y dar respuestas precisas y concretas.

Decálogo para la atención al ciudadano

1. Cuidar el aspecto físico. Un uniforme impecable y el uso de la gorra que identifica al agente son la mejor carta de presentación.
2. Saludar respetuosamente. El tratamiento de usted es una herramienta de respeto mutuo que, además, permite mantener la distancia necesaria.
3. Mirar a los ojos es sinónimo de que se está prestando atención; sonreír genera una actitud positiva y ayuda a crear un clima más agradable.
4. Respetar el espacio personal.
5. Emplear un lenguaje conciso y claro que genere confianza y seguridad.
6. Escuchar atentamente, concentrándose en la conversación.
7. Adaptarse y atender al ciudadano según sus peculiaridades y necesidades. Cada persona es diferente en la forma de comportarse y expresarse.
8. Observar y fijarse en el tono y los gestos del interlocutor para mejorar la comunicación y recabar toda la información posible.
9. Tener paciencia en la resolución de dudas.
10. Al finalizar, se deberá agradecer el interés.

- Ciudadano polémico. Suele buscar y provocar la discusión y reforzar su actitud desafiando continuamente. Pretende llevar siempre la razón, desconfía de las soluciones que se le ofrecen y necesita, y exige, que se le preste una atención preferente.

Los agentes deberán escuchar sus quejas con atención y sin interrupciones (sin perder nunca la autoridad y sin tener que darle la razón). Deben adoptar una actitud correcta, serena, pero sin discutir. En resumen, hay que prestarle una atención preferente pero sin concesiones.

- Ciudadano que se dirige de forma grosera. Irritado, de mal humor permanente, discute con facilidad y está pendiente de cualquier comportamiento de los agentes respecto al trato. Suele presentarse como dominante y soterradamente agresivo. Resulta ofensivo y muy ambivalente respecto a la autoridad.

Los agentes deberán ser correctos diga lo que diga, sin perder nunca el autocontrol ni la autoridad. Ante posibles ofensas, no darse por aludido y argumentar sin hacer caso a las provocaciones.

- Ciudadano indeciso. Es tímido e inseguro, le cuesta decidirse, planteará el problema de mil formas, teme planear claramente su petición o problema, responde con evasivas, quiere reflexionar y pide opiniones.

Los policías deben ser conscientes de que necesita mayor atención. Deberán animarle a plantear con claridad sus necesidades para evitar su insatisfacción. Hay que inspirarle confianza y seguridad, a través de la autoridad. Se deben aceptar sus puntos de vista, guiarle con preguntas y ayudar a que explique su problema. Se le debe orientar de forma muy concreta sobre la mejor solución y ofrecer pocas alternativas, aunque se le comenten las existentes.

- Ciudadano que parece saberlo todo. Se considera experto en todo y quiere imponerse a la autoridad, con una marcada actitud de superioridad y desafiando la profesionalidad. A veces se muestra agresivo, demanda mucha atención, es exigente a la hora de defender sus derechos y tiende a presentar muchas reclamaciones.

La forma de atenderle es no quitarle la razón, tampoco dársela, y no discutir sus argumentos. Cuando se equivoca hay que hacérselo ver sin agresividad. Si es posible, hay que mostrarle la solución de forma que no se ofenda, haciendo ver que la ha aportado él. En resumen, se debe mantener una actitud serena y atenta, pero sin dejarse dominar ni intimidar.

- Ciudadano hablador. Es amistoso, sonriente, sin conciencia del tiempo, necesita que se esté pendiente de él y posiblemente, tratará de intimar. Muestra una seguridad aparente sobre los demás. Puede llegar a ser especialmente pesado y disperso en situaciones que requieran una actuación rápida de los agentes.

Ante este tipo de persona, el policía deberá ser amable pero manteniendo la distancia. Se tendrá que «ir al grano» y tratar de obtener los datos críticos rápidamente. Hay que mantener la iniciativa y la autoridad en todo momento para que no se disperse, preguntar y tratar de



En nuestra ciudad hay veintitrés oficinas móviles de Atención al Ciudadano.

aclarar sus dudas focalizando en lo importante. Se debe adoptar una actitud seria, sin seguir sus bromas ni sus intentos de implicación personal.

Es importante saber que hay actitudes que generan una barrera en la relación directa con el ciudadano y que hay que evitar a toda costa. Las podemos resumir en actitudes de neutralidad («A mi ni me va ni me viene»), de imposición («Quiera o no, tendrá usted que conformarse»), de superioridad («De ese asunto yo sé más que usted»), de estrategia («En fin, ya veremos, lo consultaré») y de certidumbre («Se lo digo yo porque estoy completamente seguro»).

Otros aspectos que mejoran la atención al ciudadano

Aspectos básicos como una sonrisa o emplear el lenguaje correcto contribuyen a prestar una mejor atención al ciudadano. El lenguaje deberá ser positivo, conciso y claro; capaz de generar confianza y seguridad en el interlocutor; rico y original para expresar, reforzar y valorar los argumentos; libre de tecnicismos, de superlativos inútiles y de expresiones impersonales; un lenguaje que no emplee comparaciones con otras personas y, por supuesto, que no utilice expresiones agresivas o amenazantes.

En la relación del policía con el ciudadano hay situaciones especialmente incómodas que dificultan el trato adecuado, situaciones en las que el ciudadano está especialmente enfadado o sus formas son improcedentes e incluso injustas. Es el momento en el que el agente de la autoridad deberá recordar que el ciudadano es la persona más importante de su actuación y tener presente que el ciudadano no es una interrupción del servicio sino que es en sí, el propio servicio. No hay que tener la idea de hacerle un favor cuando se le atiende sino que el favor lo hace el ciudadano cuando demanda los servicios de seguridad. Además hay que tener en cuenta que se trata de personas, con sentimientos, emociones y necesidades, y que la misión del agente de policía es evitar discutir, satisfacerles y dar lo mejor de sí mismo.



Atención de incidencias

Cómo mejoramos y reducimos el tiempo de respuesta

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

Dentro del Plan «Madrid Seguro» se contempla la mejora del procedimiento de la gestión de las incidencias y concretamente la reducción de los tiempos de respuesta para la atención de las incidencias graves.

La propuesta para dicha reducción se basa en la división del tiempo total de respuesta de las incidencias graves en dos tramos: uno gestionado por el Área de Coordinación Operativa, con un tiempo máximo de 2 minutos; y otro gestionado por el propio indicativo que acude a la incidencia, con un máximo de 6 minutos. De esta forma, el tiempo total para gestionar la incidencia no deberá sobrepasar los 8 minutos.

Otra de las mejoras que se está aplicando es el sistema de alertas que permite realizar un seguimiento instantáneo de cada incidencia con el fin de que se ajuste a los tiempos marcados.

Cómo se gestionan las incidencias

Para aplicar las mejoras necesarias para reducir el tiempo de respuesta, hay que conocer primero cómo se realiza la gestión de incidencias en Policía Municipal de Madrid.

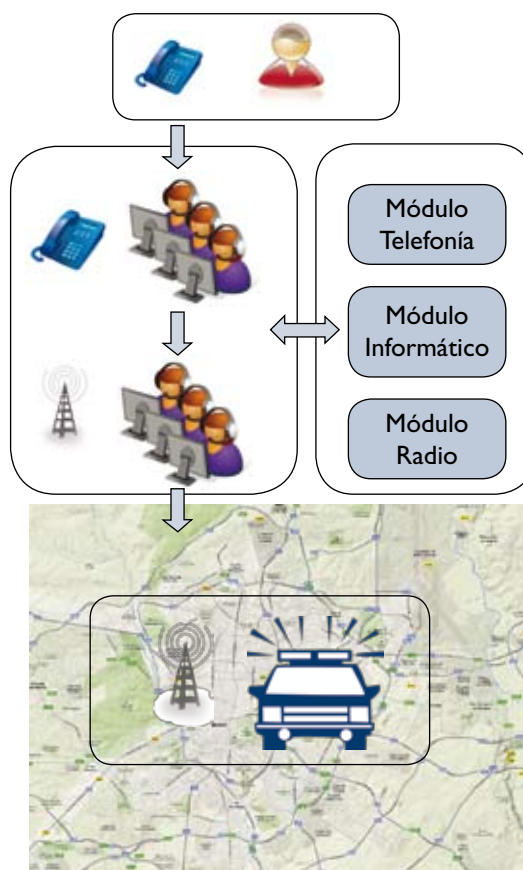
En primer lugar, la incidencia es recibida y atendida por un grupo de profesionales que utilizan para su trabajo un complejo sistema de información

desde el que gestionan todo el proceso. En el caso de Policía Municipal de Madrid, este sistema de información está basado en un modelo tecnológico de tres capas o módulos:

- **Módulo telefonía (Call Taker):** subsistema compuesto por un **Call Center** o centro de atención y distribución automática de llamada más el software de gestión. Es

atendido por un primer grupo de agentes/operadores que son los primeros en recibir el aviso, que habitualmente se produce de forma telefónica.

- **Módulo Informático (o de Dispatching):** es el corazón del sistema y en él se basa toda su operativa. Su propósito principal es asignar los recursos a las inci-





El CISEM es el centro donde se recogen y gestionan las incidencias de forma unificada para todos los Cuerpos de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.

dencias. A su vez, está compuesto por tres subsistemas de información: **SITE** (para almacenar, tratar y asignar incidentes y recursos); **Incidente Único** (para gestionar las incidencias de todos los Cuerpos de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid) y **Visor Cartográfico** (para ayudar al operador a asignar recursos).

Una vez que se ha establecido la comunicación, el operador toma nota del aviso y completa un formulario (carta de llamada) donde se anotan los datos relacionados con el incidente, que gestiona el **SITE**. Si el aviso está relacionado con el servicio que presta Policía Municipal pasa a considerarse incidencia, que es almacenada y pasa a un segundo grupo de agentes/operadores, los operadores de radio, responsables en última instancia de asignar recursos a los incidentes. El operador consultará los recursos disponibles en su zona antes de tomar una decisión; para ello, puede apoyarse en el Visor Cartográfico.

- **Módulo Radio:** una vez el operador ha decidido el recurso que asignará entre los disponibles, se servirá de este módulo para contactar con

la patrulla en la calle y comunicarle la incidencia.

La patrulla recibirá información sobre el incidente y se dirigirá al punto donde se produjo. Cuando el agente llega, debe apuntar el momento de la llegada y el momento de cierre de la actuación. Con estas anotaciones se cierra el proceso de atención de la incidencia.

Tiempo máximo de 8 minutos

De esta forma, para mejorar este proceso de gestión de incidencias, se ha establecido que el tiempo máximo para llegar al lugar de los hechos es de 8 minutos, en el caso de las incidencias urgentes. Es preciso antes realizar una clasificación para establecer aquéllas que deban tratarse como urgentes. Para ello hay que seguir la tipificación existente del conjunto de incidencias.

Una vez fijado el concepto de incidencia urgente y para lograr llegar en el tiempo establecido de 8 minutos, se ha dividido el tiempo total en dos fases:

- El tiempo que se tarda en atender la incidencia y asignarla (tramo A). De su gestión se encarga el Área

de Coordinación Operativa (emisora) y no debe sobrepasar los 2 minutos como tiempo máximo.

- El tiempo que necesita el indicativo para llegar al lugar (tramo B), que no debe sobrepasar los 6 minutos.

Control

La división del tiempo en tramos y la asignación de responsabilidad sobre cada uno de ellos para el cumplimiento de los objetivos no tendría eficacia si no hubiera un control que informe de manera automática e instantánea de la situación real de gestión de tiempo. Este sistema de control se ha incorporado al **SITE**.

De esta forma, cuando un indicativo rebasa el tiempo de 6 minutos desde que se le asigna la incidencia como urgente, la aplicación **SITE** refleja automáticamente una alerta con fondo rojo que informa de esta situación a los operadores y supervisores de la emisora. Esa alerta no puede desactivarse hasta que se constate el hecho de que el indicativo correspondiente se encuentra ya en el punto.

En caso de que la patrulla actuante comunique que ha tenido algún problema o que le ha surgido otra intervención más urgente que no le permita atender el problema en cuestión, deberá comunicarlo inmediatamente para que el operador de la emisora asigne la incidencia a otro operativo lo más rápidamente posible.

Objetivos por cumplir

Respecto al cumplimiento de los objetivos que propone el Plan «Madrid Seguro» se ha constatado que en los primeros 11 meses de 2009, el 60% de las incidencias urgentes se había atendido en menos de 8 minutos. Los objetivos del plan contemplan llegar al 80% de incidencias urgentes atendidas en un tiempo inferior a 8 minutos, a finales de 2011.



Actualidad

El grupo de teatro de Policía Municipal estrena «La ronda de San Juan»

Con motivo de la festividad de San Juan, el grupo de teatro de Policía Municipal representó la obra *La ronda de San Juan*, escrita por Antonio Gómez Montejano, oficial del Cuerpo, y dirigida por el policía Juan Carlos Muñoz García.

Los actores, todos policías municipales, era la primera vez que actuaban en una obra de teatro. Fueron felicitados por el Coordinador General de Seguridad y Emergencias, Jesús Mora, quien también les hizo entrega de una metopa. También recibieron sendas felicitaciones de Begoña Larraínzar, Concejala Presidenta de la Junta Municipal de

Distrito de Latina, Pablo Escudero, Director General de Seguridad y Emilio Monteagudo, Inspector Jefe de Policía Municipal, así como de la Comisión de Actos de San Juan.

La obra, un homenaje a agentes de épocas anteriores, tiene como protagonista a Almudena, una agente de Policía Municipal que pasa su primer día en su nuevo destino durante la noche de San Juan. Vive una experiencia insólita en la que va conociendo la historia del Cuerpo y toma contacto con una serie de personajes que le ayudarán a comprender el verdadero sentido de su profesión y de su vida. Se está trabajando para que la obra se represente en más centros culturales.



REPARTO	
NOELIA CANIZARES NUÑEZ	Almudena
JOSÉ PÉREZ-BAQUERO VILLALBA	Torbio, Hipólito, Tomás, Conrado, Rafa y Juan
JUAN CARLOS MUÑOZ GARCÍA	Félix, Fermín, Felipe y Federico
ALBERTO JIMÉNEZ HERNÁNDEZ	San Juan
IVONNE TORREGROSA BARRÓN	Señora
PABLO GALLARDO TORRES	Caballero, Colchonero y Bombero
MARISA CASTRO SANTISTEBAN	Tabernera
JUAN CARLOS CERRO GARCÍA	Julian, Vendedor y Monitor
DANIEL LINARES SÁEZ	Alguacil, Alguacil y Motorista
JOSÉ LUIS TAMAYO BERMUDEZ	Sereno y Barquero
M ^{te} JESÚS CORREGIDOR MARTÍN	Vecina-1 y Enfermera
MARGARITA MANISO GARCÍA	Vecina-2, Mujer Policía y Médico
JUAN MANUEL ALDAVERO PUERTO	Ronda, Mendigo y Conductor
ALBERTO PÉREZ CASTRO	Chico
MIGUEL CERÓN MANISO	Chico
ANDREA DÍAZ HERRERA	Niña
PATRICIA HERRÁNDEZ ANDRÉS	Adolescente y Almudena Joven
JUAN ALBERTO DOMÍNGUEZ GÓMEZ	Alumno
HECTOR GÓMEZ DEL CAMPO	Chico Periódicos
DIRECCIÓN	Juan Carlos Muñoz García
COORDINACIÓN	Concepción Aguirre Adrio
REALIZACIÓN	José Manuel Roldán de Roca José Miguel Prieto De La Fuente
DISEÑO GRÁFICO	Daniel Rey Alonso
PRODUCCIÓN	Antonio Gómez Montejano

Acto de entrega de la Cruz de San Juan por los 25 años de servicio

El pasado 29 de septiembre, a las 11 de la mañana, se hizo entrega de la Cruz de San Juan por los 25 años de servicio, a la 30ª Promoción de Policías y la 2ª Promoción de Ofi-

ciales Turno Libre, en el salón de actos de la Coordinación General de Seguridad.

En dicho acto se hizo entrega de 140 medallas repartidas entre distintos cargos, según el siguiente cuadro:



Galardonados con la Cruz de San Juan por los 25 años de servicio.

Rangos	Nº Medallas
Inspector Jefe	1
Inspectores	1
Subinspectores	4
Oficiales	5
Sargentos	24
Cabos	23
Policías	82

Balcón de Madrid

Reconocimiento al buen ciudadano

Jesús Sánchez López es el encargado de la pescadería de un supermercado en Delicias. Abierto y parlanchín, este aficionado a la pesca, de 31 años, está casado, es padre de un niño y tiene otro en camino. Su vida podría pasar desapercibida como la de cualquiera, pero el pasado 16 de mayo, su intervención para evitar un robo en el supermercado donde trabaja le valió un reconocimiento especial por parte de Policía Municipal de Madrid, que recibió de manos del Alcalde durante los festejos de San Juan.



El galardonado recibió el reconocimiento de manos del Alcalde de Madrid, Alberto Ruiz-Gallardón.

Jesús, ¿podrías relatarnos qué paso ese 16 de mayo?

Estaba en el supermercado, trabajando como siempre. Era mediodía, momento en el que el vigilante sale para comer. Estaba colocando un mostrador cuando avisó una de las cajas que alguien estaba robando. A la salida, le dije que por favor, devolviera lo que había robado; pero en vez de hacerlo, se encaró contra mí y sacó un cuchillo. Era un cuchillo con dos mangos y muy ancho. Con la ayuda de mis compañeros y gracias a que llevaba puesto el guante de cota de malla, pude coger el cuchillo, pero el chico, en vez de marcharse, me pidió que se lo devolviera y me amenazó. Entonces le saqué a la calle donde nos encontramos con dos agentes de movilidad y enseguida llegó una patrulla de Policía Municipal.

Policía Municipal ha valorado tu intervención y te ha hecho una mención especial, ¿cómo te enteraste?

Vinieron dos policías municipales a la tienda a comunicármelo directamente, que me iban a premiar por la intervención que hice. Luego recibí una carta con la invitación para ir al acto de entrega.

La intervención fue seria y corriste peligro, ¿volverías a hacerlo?

Hoy día te arriesgas mucho con este tipo de acciones. No sólo porque puedes salir herido o peor, sino que pueden denunciarte por decir que les has pegado. Aún así, no es

la primera vez que saco la cara por otra persona y volveré a hacerlo si es necesario. De todas maneras, aunque yo cogiera el cuchillo en ese momento, no hubiera podido enfrentarme sin la ayuda de mis compañeros.

¿Cómo fue el acto de entrega?

No esperaba que el acto fuera así. Creía que me iban a dar un diploma, o algo parecido, y las gracias. De hecho, no quise que mi mujer tuviera que pedir el día libre para acompañarme porque pensaba que iba a ser algo más sencillo, pero cuando llegué y vi la que había montada no me lo podía creer. Tuve que subir a recoger el premio de manos del Alcalde, que me dio las gracias. Aunque no lo parezca, soy muy vergonzoso con estas cosas, y quiero agradecer a Santiago Sopeña que estuviera tan pendiente durante todo el acto. Realmente pensaba que aquel no era mi sitio. A la salida, parecía un famoso porque me rodearon muchos medios de comunicación interesados en la historia.

¿Cómo valoras este tipo de menciones a ciudadanos de a pie, que no pertenecen al Cuerpo de Policía?

Agradezco mucho que me hayan reconocido de esta manera. Creo que este tipo de menciones son muy útiles. Además, estoy viviendo desde entonces un sueño. El día que publicaron la noticia en un periódico gratuito, la gente me reconocía en el metro y si buscas en Internet la palabra «superpescadero», aparezo yo.

Misión

Mantener una ciudad segura donde el ciudadano se sienta protegido.

Visión

Ser una Policía próxima, proactiva, innovadora, coordinada y que trabaja por la seguridad ciudadana.

Valores

- Lealtad a la Constitución y respeto a la legalidad vigente.
- Vocación de servicio al ciudadano.
- Defensa de la libertad, la justicia social y la igualdad.
- Dignidad e integridad.

OBJETIVOS 2008-2011

- ✓ Analizar la seguridad en el entorno urbano para definir estrategias basadas en sistemas de gestión de calidad.
- ✓ Intensificar la acción preventiva, sobre todo con los menores.
- ✓ Desplegar un modelo de vigilancia centrado en la seguridad ciudadana.
- ✓ Desarrollar una Policía Judicial con especial atención a las víctimas.
- ✓ Mejorar los medios materiales para lograr una labor policial efectiva.
- ✓ Hacer uso de las nuevas tecnologías para mejorar el servicio de seguridad prestado a la ciudadanía.
- ✓ Incrementar los recursos humanos y su desarrollo profesional.