

# madrid

## SEGURO

POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID · N.º 4 · 2009



### Resultados de la primera encuesta sobre calidad de vida en el trabajo

Plan Madrid Seguro  
2008-2011

Visita al CISEM  
de Madrid

PMM y Scotland Yard  
intercambian  
experiencias

Repaso a la Carta  
de Servicios de Policía  
Municipal



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/ Albaracín, 31  
28037 MADRID  
<http://www.munimadrid.es/policia/>



# N.º 4 Sumario

- 3 La Policía avanza** • Madrid Seguro 2008-2011. Plan Estratégico del Área de Seguridad del Ayuntamiento de Madrid
- 5 Entre nosotros** • Calidad de vida en el trabajo (I). Primera encuesta de la Coordinación General de Seguridad
- 7 Uniformes** • Uniformes de Policía Municipal: el fruto del trabajo de un equipo de expertos y usuarios cualificados
- 8 Cartas de Servicios** • La Carta de Servicios • de Policía Municipal
- 10 Conócenos** • CISEM: Centro Integrado de Seguridad y Emergencias de Madrid. Somos un ejemplo para otras policías
- 12 Una mirada al exterior** • Policía Municipal de Madrid «mano a mano» con Scotland Yard
- 14 Protección de datos** • Protección de datos de carácter personal. ¿Cómo debemos actuar?
- 16 Prevención de riesgos laborales** • Programa de prevención de riesgos laborales (I). Ejercicios preventivos para motoristas
- 18 La policía opina** • ¿Cómo podemos mejorar la... • **Actualidad**
- 19 Balcón de Madrid** • Colegio Amadeo Vives

## Editorial

Este cuarto número de la revista Madrid Seguro supone la consolidación definitiva de este medio de comunicación interna como un espacio común donde compartir el conocimiento de la organización y los éxitos alcanzados por todos.

En primer lugar, hay que felicitar a todos por la consecución del sello de calidad EFQM en su categoría de +400 puntos. Llegados a este nivel ya sólo estamos hablando de unas setenta organizaciones, tanto privadas como públicas, que hayan alcanzado este nivel de excelencia en la gestión en España.

Este reconocimiento europeo no hace más que confirmar el excelente trabajo que desarrollan todos los funcionarios que forman parte de la Coordinación General de Seguridad. La misión de la organización de mantener una ciudad segura donde el ciudadano se sienta protegido está consiguiendo unos resultados sin precedentes en la mejora de la calidad de vida en la ciudad de Madrid. Esto se constata, no sólo con los datos objetivos del incremento de la actividad, y la disminución de las víctimas mortales en accidentes de tráfico o de los delitos y faltas cometidos, sino también con el incremento de la percepción de seguridad de los ciudadanos y de la valoración que hacen del trabajo de la Policía Municipal en la encuesta realizada por el Observatorio de Seguridad.

Aún así, seguimos avanzando en este camino de mejora continua como se pone de manifiesto en los temas que se tratan en este número 4 de la revista Madrid Seguro.



# Madrid Seguro 2008-2011.

## Cómo contribuimos a mejorar la calidad de vida de la ciudad de Madrid

En la presente legislatura se ha elaborado un Plan Operativo de Gobierno que recoge los compromisos con la ciudadanía del equipo de Gobierno.

El plan incluye cuatro objetivos:

- Lograr un ciudad socialmente integrada.
- Mejorar la calidad de vida.
- Hacer de la capital una ciudad internacional.
- Lograr un municipio bien administrado.

La última encuesta de calidad de vida en la ciudad nos indica que la primera preocupación de Madrid, según los

ciudadanos, es la seguridad seguida del tráfico y de los precios.

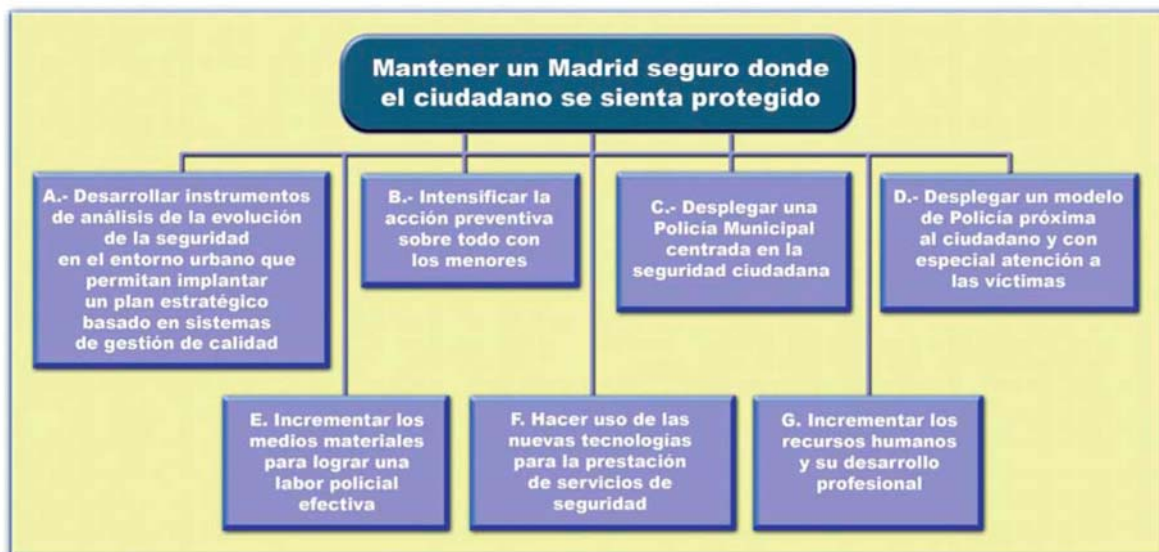
Para mejorar la seguridad que perciben, nos indican a través del Barómetro de Seguridad que es necesaria más presencia policial, mejorar los tiempos de respuesta e involucrarnos más en la resolución de los problemas.



## Misión, visión y valores

Para dar respuesta a la demanda ciudadana y así contribuir a la mejora de la calidad de vida de la ciudad, se han establecido siete objetivos, que a su vez se desarrollan en

Programas y Acciones a los que se fijan indicadores de avance y metas. Este plan de trabajo recoge los principales objetivos de la Organización y constituye nuestra Dirección por Objetivos.



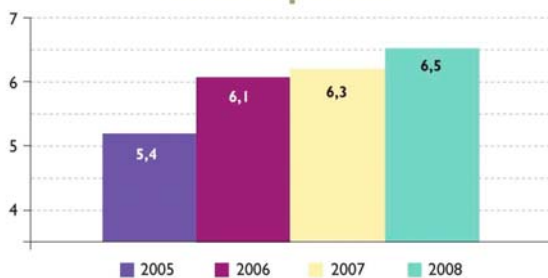
Toda la organización comparte estos objetivos.

Se miden a través del cumplimiento de los indicadores corporativos y de otros específicos para cada área.

Los ciudadanos reconocen nuestro esfuerzo y lo valoran positivamente con sus respuestas al Barómetro de Seguridad anual.

*¿Cómo calificaría la evolución del servicio de Policía Municipal en el último año? (Gráfico).*

**Eficacia policial**



## Indicadores corporativos

Decremento interanual de la tasa de criminalidad (delitos y faltas/1.000 habitantes).
Índice de percepción de la seguridad.
Tiempo entre la recepción del aviso por el indicativo y la llegada al lugar requerido (robo, atracos, reyertas, etcétera).
Número de centros con el <i>Camino escolar seguro</i> implantado.
Número de víctimas mortales en accidentes de tráfico.
Grado de satisfacción de los ciudadanos con la policía en el entorno del colegio.
Índice de satisfacción con actividades de la policía en espacios públicos.
Índice de satisfacción de los ciudadanos con la policía en violencia doméstica.
Grado de seguridad nocturna.
Índice de victimización del colectivo de turistas japoneses.
Puntuación obtenida en la autoevaluación EFQM.
Índice de evolución de la eficacia del servicio policial.

# Calidad de vida en el trabajo (I).

## Se tiene en cuenta nuestra opinión

La Coordinación General de Seguridad, en línea con la modernización administrativa y mejora de la gestión pública del Ayuntamiento de Madrid, está implantando nuevas herramientas de gestión para mejorar los servicios que presta a la ciudadanía. En 2006, adoptó el modelo de gestión de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad EFQM como referente en su avance y, desde entonces, Policía Municipal de Madrid es la primera policía de España y de las capitales europeas que ostenta la certificación entre 200 y 400 puntos, concedida por el Club Europeo de Excelencia.

El Modelo EFQM trabaja directamente la satisfacción de las personas de la Organización. Por ello, a finales de 2007, la Coordinación General de Seguridad promovió el primer estudio para conocer la opinión y el grado de satisfacción que tenemos con respecto a 16 factores. Está basado en la encuesta de Calidad de vida en el trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y cumple con los requisitos del Modelo EFQM.

### Objetivos y desarrollo del estudio

El estudio se planteó de acuerdo a los siguientes objetivos:

- Conocer el grado de satisfacción.
- Identificar puntos fuertes y áreas de mejora.

- Establecer un sistema de medición y seguimiento en el tiempo de nuestro nivel de satisfacción.
- Analizar los resultados y elaborar un plan de acción para la mejora en los modelos de gestión/organización y recursos humanos.
- Conocer la evolución de nuestras valoraciones sobre aspectos clave de la Organización.

Para ello se elaboró un cuestionario con 16 apartados. Se tomó como muestra a todo el personal de la Coordinación General de Seguridad que prestaba servicio el día en que se distribuyeron a las unidades, repartidos entre las escalas Técnica y Ejecutiva y de la Dirección General. El grado de confianza de la encuesta es del 98%.

Es la primera vez que la Coordinación General de Seguridad realiza un estudio con estas características, por lo que no se tienen datos con los que establecer una comparación. El análisis, sin embargo, sí permite extraer importantes conclusiones: la Escala Técnica muestra una mayor satisfacción laboral que el personal de la Dirección General y que la Escala Ejecutiva.

### Las fases del estudio

La encuesta de calidad de vida en el trabajo se realizó en seis fases.

1. Diseño del cuestionario.

2. Visita a las dependencias de trabajo.
3. Realización del estudio. Se dio respuesta de una forma anónima e individual a los cuestionarios.
4. Análisis de los resultados y elaboración de un informe con las conclusiones.

### Carta agradecimiento



Estimados compañeros:

Quiero aprovechar la comunicación de los resultados de esta primera encuesta sobre calidad de vida laboral para agradeceros vuestra participación y la excelente acogida que tuvo en las distintas Unidades y Departamentos. Esta encuesta es una vía de comunicación que nos es de gran utilidad para conocer vuestras opiniones y sugerencias, y que nos tiene que servir para abordar las cuestiones más demandadas aportando mejoras tanto en la organización como en las personas que la integran. El plan inicial que nos hemos propuesto es realizar la encuesta cada dos años, y esperamos seguir contando con vuestra valiosa colaboración.

Cordialmente,

*Pilar Montero*  
Subdirectora General de Personal  
D. G. Seguridad

### Ficha técnica de la encuesta

- Nivel de fiabilidad del 98%.
- Selección de las personas de forma aleatoria.
- En ningún momento se podrá identificar las respuestas de ningún empleado o colectivo reducido.
- Población de 7.114 individuos.
- Muestra de 2.414 distribuida proporcionalmente según categorías y Unidades.
- Cuestionario repartido en 88 sesiones grupales en las distintas Unidades del Cuerpo de Policía y de la Dirección General de Seguridad.

5. Comunicación de los resultados a la Organización.
6. Adopción de las mejoras oportunas.

**Factores con mayor satisfacción**

Entre los puntos fuertes detectados, el más valorado es la relación con los subordinados, que nos satisface en un 85,8%.

No obstante, hay diferencias significativas entre la Escala Técnica y la Ejecutiva. La primera valora de forma muy positiva el ítem de las relaciones con sus subordinados, en la Escala Ejecutiva no se valoran tan bien las relaciones con sus superiores.

Muy cerca está la valoración del contenido del trabajo diario, tema que nos convence en un 85,4%.

En general, los trabajadores nos sentimos identificados con la Organización (en un 78,8%), pero consideramos que la imagen social de la misma debería

**TABLA DE PARTICIPACIÓN**

CUESTIONARIOS	Escala Técnica	Dirección General	Escala Ejecutiva	TOTAL
N.º empleados	60	398	6.656	7.114
Cuestionarios válidos	55	323	2.036	2.414
Cuestionarios repartidos	55	345	2.485	2.889
% empleados encuestados	92%	87%	37%	41%
% cuestionarios válidos	92%	81%	31%	34%
% válidos/repartidos	100%	94%	82%	84%

reforzarse: tenemos la convicción de que los ciudadanos no conocen los servicios que ofrece Policía Municipal y de que la imagen del Cuerpo debería mejorar.

Finalmente, la satisfacción relativa alcanzada en el factor de las condiciones de nuestro entorno laboral es del 76,6%.

**Factores con menor satisfacción**

La seguridad personal en el puesto de trabajo es el tema que más nos preo-

cupa (sólo un 49,8% estamos satisfechos en este aspecto); seguido por el grado de satisfacción con la promoción y el desarrollo profesional, que nos convence en un 51,9%.

Finalmente, la formación es otro tema a considerar, ya que únicamente el 54,4% estamos satisfechos en este punto.

**Factores que tienen una valoración intermedia**

Se trata, entre otros, de:

- El ambiente físico en el trabajo, con un grado de satisfacción del 66,81%.
- Los recursos y equipos, con un grado de satisfacción del 65,9%.
- Convenio colectivo y asociacionismo, 62%.
- La comunicación interna, con un grado de satisfacción del 65,3%.

El plan de acción se comunicará en el próximo número de la revista.



Lo que más nos importa	Importancia media	Lo que menos nos importa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad (personal) en el trabajo.</li> <li>• Relaciones en equipo de trabajo.</li> <li>• Formación.</li> <li>• Condiciones laborales.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Relaciones subordinados.</li> <li>• Relación con el superior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación con la Organización.</li> <li>• Promoción y desarrollo profesional.</li> <li>• Ambiente físico de trabajo.</li> <li>• Recursos y equipos a disposición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones con otras áreas.</li> <li>• Contenido del trabajo diario.</li> <li>• Sistema de evaluación de objetivos.</li> <li>• Convenio colectivo y asociacionismo.</li> </ul>

Lo que genera más satisfacción	Lo que genera menos satisfacción
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio público prestado al ciudadano y a la sociedad, en todas las escalas.</li> <li>• Reconocimiento interno.</li> <li>• Trabajo en equipo y compañerismo.</li> <li>• El trabajo bien hecho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incomprensión social y falta de reconocimiento por parte del ciudadano.</li> <li>• Falta de comunicación y cooperación.</li> <li>• Favoritismos y enchufes.</li> <li>• Falta de medios (en la Escala Ejecutiva).</li> <li>• Falta de profesionalidad de los mandos (en la Escala Ejecutiva).</li> <li>• Falta de reconocimiento de los mandos (en la Escala Ejecutiva).</li> <li>• Falta de planificación de los servicios.</li> <li>• Baja motivación en general.</li> </ul>

Junto a la satisfacción obtenida en el puesto de trabajo, es imprescindible ponderar también la importancia que el trabajador da a cada factor relacionado con su tarea diaria % satisfacción relativa.



# Uniformes de Policía Municipal: el fruto del trabajo de un equipo de expertos y usuarios cualificados

Entre todas las novedades que ha introducido el programa Madrid Seguro, una de las más visibles ha sido la renovación de uniforme para el cuerpo de Policía Municipal. Ha supuesto un cambio muy importante tanto en diseño como en calidad de los materiales.



El objetivo que se ha buscado en este rediseño es doble: por un lado se ha conseguido dar más visibilidad a la Policía Municipal con colores más llamativos e identificativos, que permitan a la ciudadanía distinguir rápidamente la presencia de los agentes en cualquier sitio. En segundo lugar se ha buscado mejorar en comodidad en el trabajo diario de los agentes: tejidos transpirables y más cómodos, más bolsillos o mejor protección contra el frío y el calor.

Los cambios han sido numerosos, por ejemplo, de la clásica camisa azul, se ha pasado a utilizar un polo que es más cómodo y cuyo tejido permite una mejor transpiración evitando en verano la humedad propia del sudor; también cuenta con un cuello más rígido para evitar dobleces que afeen el aspecto del uniforme, varios bolsillos para poder llevar bolígrafos u otros elementos necesarios para el trabajo del día a día y un refuerzo interno para que aguante mejor el peso del transmisor.

Otro elemento que también ha supuesto un gran cambio en el uniforme de los agentes ha sido la introducción de las botas como calzado de uso habitual tanto en verano como en invierno. Además, en su diseño se sigue mejorando: por ejemplo, uno de los últimos cambios ha sido mejorar el diseño para evitar que la bota sea demasiado rígida en el momento de conducir.

Respecto al cinturón, se ha ideado un sistema de doble cinturón que facilita su uso. Consiste en un cinturón que es el que ayuda a la sujeción del pantalón, y por encima y sujeto a éste, otro cinturón con todos los elementos del agente: esposas, pistola, etc. Además, para evitar posibles tirones,

los dos cinturones disponen de una hebilla de seguridad debidamente camuflada.

Desde que se iniciase la renovación del uniforme, las pequeñas mejoras que se han ido introduciendo se han hecho poco a poco y han seguido varias vías.

Otra vía por la que se van introduciendo las mejoras viene de la Comisión de equipamiento, un órgano colegiado formado por el Coordinador General de Seguridad, el Director General de Seguridad y el Inspector jefe. Esta comisión también puede presentar sus propias propuestas, que son debidamente evaluadas. Fue por este sistema por el que se incluyó el casco como parte del uniforme de los agentes que van a caballo.

Todas las propuestas se evalúan en la Comisión de equipamiento, un órgano colegiado formado por el Coordinador General de Seguridad, el Director General de Seguridad, el Inspector Jefe, Técnicos en Prevención de Riesgos y Salud Laboral, Mandos Policiales y Representantes Sindicales. Fue por este sistema por el que se incluyó el casco como parte del uniforme de los agentes que van a caballo. Los propios agentes son un canal de información vía sindicatos o de forma individual. Pueden presentar su opinión o ideas respecto al uniforme. Antes de introducir un cambio, se realizan pruebas en grupos seleccionados, a los que se les pasa un pequeño cuestionario al final. Por ejemplo, para cambiar las esposas, se crearon varios grupos en los que se probaron diferentes modelos. Finalmente, la elegida cumple con los requisitos de los propios agentes y es más rígida, lo que facilita su uso en caso de detención.

Otra vía son las mejoras que proponen las propias empresas que participan en el concurso público por el que compiten para ser los proveedores de los diferentes elementos del vestuario. «Recibimos muchas ideas en concepto de mejoras al diseño básico que se pide», son mejoras que no se tenían previstas en un primer momento, pero que estudiando las ofertas, en la Comisión de Equipamiento, se comprueba su utilidad. Así se incluyó, por ejemplo, el refuerzo acolchado de la parte superior de la bota que evita que ésta pueda clavarse o rozar.

# La Carta de Servicios de PMM.

## Nuestros compromisos con los madrileños

Policía Municipal de Madrid cuenta desde junio con dos Cartas de Servicios aprobadas. Después de la Carta de Servicios de Atención al Menor, ha sido aprobada por la Junta de Gobierno de la ciudad el 18 junio de 2008 la Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía.

Las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid son instrumentos para informar a la ciudadanía sobre los compromisos que asumen y los servicios que prestan las distintas unidades, así como para evaluar la calidad de la gestión municipal mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad. El número de Cartas de Servicios aprobadas en los distintos servicios municipales es de 25.

La aprobación de la Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal supone la culminación de un proceso de trabajo y reflexión que arranca con la decisión de la Organización de estudiar los procesos de atención al ciudadano de forma que se deriven acuerdos de servicio concretos con los ciudadanos y nos sirva de herramienta para la mejora de la prestación de los mismos.

Se constituyó un grupo de Redacción y Gestión de la Carta de Servicios en el que participaron distintos miembros, tanto del Cuerpo de Policía Municipal como de la Dirección General de Seguridad, caracterizados por tener alto grado de conocimiento y de experiencia en cuanto a la prestación directa de servicios a la ciudadanía e interacción con los mismos. El sistema de trabajo por comisiones se sigue en la Organización para estudiar y llevar a cabo determinados proyectos. Así, por ejemplo, el Manual de Estilo en materia de procedimientos policiales, el Manual de Acogida o la que está estudiando la reforma del Reglamento del Cuerpo.

En primer lugar se identificaron y sistematizaron los servicios prestados: en el trabajo diario los agentes prestan nu-



La Carta recopila los compromisos de calidad que debe adquirir el Cuerpo de Policía. Uno de ellos es el incremento de la presencia policial en las calles.

merosos servicios a los ciudadanos, tanto madrileños como visitantes.

Una vez identificados los servicios se hizo una descripción de los distintos tipos de ciudadanos con los que en el día a día interactuamos. La policía trabaja con diferentes perfiles de ciudadanos, cada uno de los cuales tiene unas expectativas de trato y de servicio distintas. Así tratamos con víctimas, con testigos, con delincuentes, con infractores, con afectados, etcétera.

Para cada tipo de cliente se identificaron las siguientes cuestiones: qué espera la ciudadanía, poniéndonos en su piel, qué

### Los derechos de la ciudadanía

La ciudadanía tiene los siguientes derechos en relación con los servicios prestados por Policía Municipal de Madrid:

1. Ser tratada respetuosamente.
2. Recibir un servicio que garantice su seguridad y el uso de los espacios públicos.
3. Recibir una pronta y adecuada intervención cuando el ciudadano se encuentre en riesgo o en situación de conflicto.
4. Ser atendida por personal cualificado de la forma más eficaz posible y con los medios más idóneos.
5. Ser informada y orientada sobre las características y requisitos de la prestación de los servicios y conocer el estado de tramitación de los procedimientos que le afectan.
6. A la confidencialidad de toda la información relacionada con el servicio prestado y a que se vele por su intimidad, en caso de ser necesaria la intervención policial.
7. Conocer la identidad del personal que presta el servicio, mediante el número de identificación policial del Agente.
8. Conocer y formular cualquier sugerencia, consulta, reclamación o queja, utilizando las vías establecidas por el Ayuntamiento de Madrid, y ser contestada en el plazo establecido.
10. Cualquier otro derecho reconocido en la Constitución y en las Leyes.

ofrecemos actualmente, y determinar qué otras cuestiones deberíamos ofrecerles, basándonos en el *benchmarking* con otras organizaciones policiales. Se establecieron, en función de todo esto, los acuerdos de compromiso a los que podemos llegar con la ciudadanía. Se consultaron entre otras cartas de servicio de otras policías, las de Alicante, Vitoria-Gasteiz, Palma de Mallorca y Valladolid.

Así, prestamos los siguientes servicios a la ciudadanía:

- Prevenir y atajar los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas: evitar la comisión de actos delictivos mediante la presencia policial, el análisis de riesgos, la planificación y ejecución de los servicios; ofrecer atención personalizada a las víctimas y realizar el seguimiento de las órdenes de protección.
- Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal y atender a los afectados: potenciar la vigilancia en los lugares más concurridos; ofrecer auxilio en la vía pública/vivienda; mediar en los conflictos privados; evitar la comisión de agresiones al medio ambiente; controlar los establecimientos, la venta ambulante ilegal, la venta y consumo de alcohol en establecimientos y espacios públicos, con especial atención a centros escolares e institutos; prevenir y controlar el consumo de drogas.
- Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía durante eventos con gran afluencia de público y, en especial, en caso de catástrofe, accidente, calamidad pública e incidencias en la vía pública.
- Mejorar la seguridad vial y prevenir y atender los accidentes de tráfico: realizar controles de velocidad y de alcoholemia; formar en materia de seguridad vial; realizar la investigación policial sobre el accidente, instruir atestados; elaborar estudios técnicos para reducirlos; colaborar con los Agentes de Movilidad en la regulación del tráfico.

La Carta detalla los mecanismos de participación de la ciudadanía, el procedimiento para presentar sugerencias y reclamaciones y la forma de presentar quejas en casos de comportamiento inadecuado de algún agente.

La Carta de Servicios tiene un proceso de evaluación y seguimiento de los indicadores establecidos para cada uno de los 25 compromisos de calidad asumidos. Estos indicadores están incorporados al sistema de Dirección por Objetivos de la Organización.

### Los compromisos de la Carta de Servicios

Los compromisos que desarrolla la Carta de Servicios de Policía Municipal son un compendio de 25 puntos que definen cuál debe ser la actuación del Cuerpo en general y de los agentes en particular y en su trato diario con los ciudadanos. Son, de forma resumida, lo siguientes:

1. Incrementar la presencia policial en las calles en los próximos 4 años.
2. Reducir un 10% la tasa de criminalidad en los próximos 4 años.
3. Reducir en un 50% el número de víctimas mortales en accidentes de tráfico hasta 2010.
4. Atender las demandas de la ciudadanía con corrección y amabilidad.
5. Prestar un servicio ágil y de calidad.
6. Ser exigentes en los procesos de formación de los agentes.
7. Contribuir a la mejora de la protección jurídica de la ciudadanía.
8. Velar por la protección y seguridad de los espacios públicos.
9. Prevenir la aparición de problemas de seguridad.
10. Establecer, antes de 2010, planes de seguridad conjuntos con otros cuerpos.
11. Atender a las demandas urgentes en materia de seguridad en 8 minutos.
12. Atender de manera personalizada a las víctimas de violencia doméstica y de género.
13. Establecer un servicio policial oportuno en los problemas de convivencia vecinal.
14. Facilitar el acceso de la ciudadanía a Policía Municipal.
15. Mantener reuniones periódicas con las asociaciones.
16. Inspeccionar, al menos una vez al año, los establecimientos de ocio.
17. Prevenir la venta y consumo de alcohol y drogas.
18. Reducir la venta ambulante no autorizada.
19. Dar cobertura en actos públicos y eventos de gran afluencia.
20. Acudir en un máximo de 8 minutos cuando haya incidentes que pongan en peligro la vida o integridad de las personas.
21. Realizar, al menos, 6 campañas de seguridad vial.
22. Impartir formación en materia de seguridad vial.
23. En caso de accidente con víctimas, acudir en un máximo de 8 minutos.
24. Atender a las personas involucradas en un accidente de tráfico.
25. Colaborar con el Cuerpo de Agentes de Movilidad en la regulación del tráfico.

### ¿Qué son las Cartas de Servicios?

Las Cartas de Servicios son documentos que surgen en la década de los ochenta en el Reino Unido y en las que las Administraciones Públicas establecen y comunican de manera comprensible ante la ciudadanía los siguientes aspectos:

- a) Los servicios que ofrece y las condiciones en que se prestan.
- b) Las responsabilidades y compromisos que adquiere de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- c) Los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios, lo que pueden esperar de ellos, cómo se les garantiza la prestación de los mismos y qué pueden hacer cuando los servicios que reciben no son adecuados.
- d) Las responsabilidades que contrae la ciudadanía en la relación que establece con el Ayuntamiento de Madrid al recibir los servicios.
- e) El compromiso de la ciudadanía para colaborar en la evaluación de las Cartas de Servicios y en la mejora continua de los servicios, promoviendo para ello la participación ciudadana.



## Entrevista con **José Luis Calderón, Purificación Sanz Sanz y Jaime Muñoz Casillas, de la Unidad de Coordinación Operativa**



La Unidad de Coordinación Operativa es clave para el buen funcionamiento del CISEM, ya que permite la comunicación y coordinación de todos los servicios implicados en seguridad. Su funcionamiento lo conocen bien José Luis Calderón, Purificación Sanz Sanz y Jaime Muñoz Casillas, entre los tres suman más de 45 años trabajando en la emisora.

### *¿Qué aporta esta unidad concreta al trabajo global del CISEM?*

Entre otras muchas funciones, sirve para distribuir los servicios y dar información en tiempo real de lo que sucede en Madrid. Permite tener una visión clara de a quienes puedes apoyar por cercanía y situación. Esto da lugar a una mayor colaboración y coordinación con las otras unidades del Cuerpo y de los demás Servicios del Ayuntamiento.

### *¿Qué aportan las patrullas a la emisora?*

Sin ellos no hay información, ni se puede hacer nada, las patrullas son «los ojos y las manos» de la emisora y, por tanto, de la Jefatura.

### *¿Qué demandan los ciudadanos madrileños a un servicio como la emisora?*

Reclaman una respuesta inmediata, telefónica, pero la presencia del patrulla les satisface más.

### *¿Por qué recomendarían trabajar en la emisora?*

La emisora permite tener una relación directa con todo lo que sucede. También es un pilar para los compañeros, ya que se les orienta en todos los sentidos y se les da soporte. La emisora permite trabajar en todos los temas policiales y tener una visión global muy buena. Es un destino que engancha.

### *¿Qué aporta la emisora a las personas que trabajan en ella?*

Aunque el trabajo en esta Unidad es duro y requiere implicación, es muy satisfactorio poder colaborar con los compañeros en la solución de los problemas que se les plantean y canalizar la atención telefónica que se presta a los ciudadanos; también enriquece profesionalmente participar en los problemas y las soluciones, estás siempre al día. Además, el ambiente entre compañeros es bueno y te encuentras a gusto.

aproximar la gestión de seguridad y emergencias a la ciudadanía.

- Mejorar la gestión operativa y la explotación de la información (informes, estadísticas, etcétera) para la toma de decisiones.
- Facilitar la planificación de los servicios para llevar a cabo políticas preventivas en el ámbito de seguridad y emergencias.
- Mejorar la coordinación con el 112.

### **Coordinación e intercambio de información**

Madrid dispone de más de 10.000 profesionales dedicados a la prestación de servicios de seguridad y emergencias, con una disponibilidad de 24 horas, los 365 días del año. En el desempeño de las funciones diarias trabajan al día alrededor de 2.000 funcionarios, que deben coordinarse para responder ante emergencias y grandes catástrofes.

Para la coordinación de estos servicios, el CISEM se sustenta en tres grandes pi-

lares: **centros, sistemas y comunicaciones.**

#### **Centros**

En cuanto a centros, el más importante es un edificio que se constituye en eje principal de operaciones y de gestión de crisis ante situaciones de emergencia. Alberga los sistemas que soportan el funcionamiento del CISEM.

Otro de los centros del CISEM es el de respaldo, concebido como una alternativa que se active en caso de catástrofe o inutilización del centro principal. Dispone de sistemas electrónicos, informáticos y de telecomunicaciones.

El centro de mando móvil es un vehículo 4 x 4 diseñado como un puesto de mando y control que esté lo más cercano posible a los acontecimientos, y que facilite la coordinación de la acción de los efectivos.

#### **Sistemas**

El segundo pilar del CISEM lo constituyen los sistemas que permiten el

tratamiento integrado de seguridad y emergencias. Estos sistemas están formados por aplicaciones y equipos que hacen posible el acceso multiplataforma para la gestión de incidencias. Uno de estos sistemas es el denominado *Incidente único*, que permite trabajar con un incidente de forma única, independientemente de los cuerpos que participen en su resolución.

#### **Comunicaciones**

Todos estos sistemas se sustentan en las más complejas infraestructuras de comunicaciones, lo que conforma el tercer pilar del CISEM.

Se ha provisto a la red de radio de un nuevo conmutador de comunicaciones. Se ha implantado una red inalámbrica de alta velocidad y se dispone de una red de satélite privada que hace uso de Hispasat para dotar de comunicaciones entre el centro principal y el centro de mando móvil.

# Policía Municipal de Madrid

## «mano a mano»

### con **Scotland Yard**



Componentes de Policía Municipal viajaron a Londres para conocer de cerca los proyectos que desarrolla la policía londinense y estudiar su posible adaptación a los programas que se aplican en Madrid.

Dentro de un Proyecto final del Curso Superior de Gestión de la Seguridad Local de la Universidad Carlos III de Madrid, un grupo de integrantes de Policía Municipal de Madrid viajó a Londres para conocer más de cerca el funcionamiento de su policía metropolitana.

Divididos en dos grupos, los agentes visitaron la estación de Lambeth y la comisaría de Southern, situadas ambas en amplias zonas de la capital con una mayoría de población inmigrante. Su objetivo es observar de cerca algunos programas que desarrolla la policía londinense con intención de adaptarlos al sistema de trabajo de los agentes municipales de Madrid.

Conocida como MET o Scotland Yard, la Policía Metropolitana de Londres desarrolla programas como el de la Policía Comunitaria o Agentes de Apoyo a la Comunidad (PCSO son sus siglas en inglés). Dicho programa consiste en destacar en los barrios agentes del mismo origen racial o étnico que la mayoría de los habitantes de la zona. De esta forma se consigue una mejor aceptación por parte de la población y se crea un canal de información entre los ciudadanos y los responsables policiales con vistas a elaborar planes de prevención e intervención.

Esta experiencia surgió en Ámsterdam, una ciudad con una dilatada historia de inmigración. Los agentes de apoyo comunitario no tienen la categoría de policías, aunque pertenecen al cuerpo, sino que son un tipo de agentes colaboradores. Su misión es patrullar por el barrio, inter-actuar con el vecindario y, si se produce un delito o una situación que se escapa a su capacidad de intervención, pedir apoyo a través de la emisora.

Otro de los programas que desarrolla la policía londinense es el de los Trabajos Comunitarios para Jóvenes Transgresores (YISP son sus siglas en inglés). Consiste en la sustitución de penas de internamiento para jóvenes que han cometido faltas o pequeños delitos por servicios a la comunidad. El programa sirve, al mismo tiempo, para sensibilizar a los jóvenes sobre las consecuencias de su acción y contar con colaboradores en diversos servicios a la comunidad.

La Policía Comunitaria surgió en **Ámsterdam**, una ciudad con una dilatada historia de inmigración

#### **Actuación con pandillas y contra el tráfico de drogas**

La MET cuenta con otros dos importantes frentes de acción: las pandillas y el tráfico de drogas. Las medidas que de-sarrolla la policía londinense y que los agentes españoles han conocido de primera mano son:

- Una sección propia dedicada a investigación e información.
- Equipos preactivos y reactivos.
- Patrullaje intensivo.
- Trabajo conjunto con otros servicios policiales.
- Intervención con la comunidad.
- Estrategia de medios de comunicación social.

En cuanto al tráfico de drogas, la policía británica mantiene una estrecha colaboración con el CNP español, ya que gran parte de la droga que entra en el país lo hace a través de España.

#### **Medios e instalaciones**

Además de ver de cerca el trabajo de la policía británica, los agentes de Policía de Madrid visitaron varias de sus instalaciones, como la sala de comunicaciones del distrito, la de tráfico y la sede del NRBQ (siglas del Plan de Defensa Nuclear, Radiológico, Bacteriológico y Químico), que está dotada de una unidad de riesgos biológicos y un vehículo apropiado para el traslado de la Familia Real o del Primer Ministro, en caso de emergencia.

También visitaron el centro de control de operaciones especiales, que dispone de una gran sala (la más grande del mundo en esta especialidad) donde hay cientos de pantallas



que permiten visualizar las 400.000 cámaras de titularidad pública (dispersas por toda la ciudad) y, en caso necesario, también las de propiedad privada. El sistema de funcionamiento del centro se basa en puestos de tres personas: uno que hace de comunicador; otro que reali-

za la labor de escribiente o redactor de los datos, y un tercero que actúa como controlador. Por su parte, la función de mando se realiza también a través de tres niveles, con las denominaciones de oro, plata y bronce, en función del grado de responsabilidad y toma de decisiones.

La función de mando se realiza a través de los **niveles oro, plata y bronce**, en función del grado de responsabilidad

El primero de los grupos tuvo la oportunidad de conocer cómo se organiza el dispositivo de seguridad en un partido de fútbol, y que cuadruplica el número de los efectivos que se despliegan en España.

### El trabajo continúa

La vuelta a Madrid ha supuesto un ejercicio de valoración de lo aprendido y un estudio de las posibilidades de adaptación de alguno de esos programas a la realidad de Madrid.

Por ejemplo, se plantea aplicar el programa alternativo de trabajos en servicio de la comunidad para los jóvenes, sobre todo en los casos de aquellos que realizan pintadas o los que practican el botellón. También se apuntó la idea de implantar en el futuro un programa similar al de Apoyo Comunitario.

Actualmente se desarrolla un acuerdo con Instituciones Penitenciarias para que los condenados por delito contra la seguridad vial realicen trabajos sociales sustitutorios.

### Algunos datos de los proyectos de la MET

En los proyectos de la MET destacan estas curiosidades:

- Para seleccionar a los Agentes de Apoyo Comunitario se siguen criterios de discriminación positiva, es decir, tienen más posibilidades de ingresar extranjeros y personas de razas minoritarias.
- El programa de Trabajos Comunitarios para Jóvenes Transgresores se orienta a casos de pequeños delitos sin consecuencias personales graves y nunca a reincidentes. Es el inspector de guardia el que decide, en función de la gravedad del delito, si la persona puede entrar en dicho programa. Las edades de los jóvenes que suelen seguirlo se encuentran entre los 13 y los 17 años.
- La mayoría de las bandas en Londres están formadas por latinoamericanos. La Policía utiliza los medios de comunicación propios de la comunidad latina (periódicos y revistas en español) para lanzar informaciones preventivas.
- El teléfono de emergencias de la policía de Londres recibe cada año 10 millones de llamadas. Además de comunicaciones telefónicas también reciben mensajes SMS y correos electrónicos.
- En el centro de control de operaciones especiales, algunos servicios se planifican con 9 meses de antelación, como el famoso carnaval de Notting Hill, que ocupa a 4.000 policías en la calle y a otros 200 en el mismo centro.
- Dentro de las medidas de seguridad extrema para partidos de fútbol se organizan los siguientes filtros de entrada al estadio: un pasillo de no más de 8 metros de ancho de policías a pie, antecedido por otro pasillo de policías a caballo. Pasados estos dos primeros pasillos, hay una canalización mediante estructura metálica cubierta por una triple fila formada por personal de seguridad privada, y posteriormente otra fila de policías.

La experiencia de intercambio ha sido positiva como una manera de aprender otros sistemas de trabajo que ayuden a mejorar la forma de prestar el servicio a los ciudadanos.

Datos	Madrid – PMM	Londres – Scotland Yard
Delitos x 1.000 habitantes	34,4	52,2
Seguridad percibida en el barrio	57,9%	42,5%
Seguridad percibida en la ciudad	41,8%	23,3%



# Protección de datos de carácter personal. ¿Cómo debemos actuar?

Pautas para el uso y obligaciones relativas al tratamiento de datos de carácter personal.

La Dirección General de Seguridad, en su obligación por velar por el correcto tratamiento de los datos de carácter personal, ha hecho llegar tanto a sus empleados como al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid una circular en la que informa sobre los procedimientos que marca la ley para protección de datos personales: seguridad, registro de incidencias, etcétera.

La circular busca una **concienciación y un cambio cultural** del personal en lo relativo a protección de datos personales.

La normativa sobre protección de datos de carácter dispone que los usuarios con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información que los tratan, deberán tener definidas las funciones y obligaciones en relación a dicho acceso. Es importante que, en cualquier entorno de trabajo e independientemente de las tareas que se estén realizando, el personal sea consciente de la importancia que tiene hacer un correcto uso de la información y de datos personales a los que tenga acceso.

Para informar sobre el uso y obligaciones, la Dirección ha puesto en marcha una serie de actuaciones entre las que se enmarca dicha circular y que son: la creación de una zona específica para informar sobre protección de datos en el portal de contenidos, la supresión de los ficheros en desuso y el establecimiento de nuevos ficheros. También se han establecido nuevas medidas de seguridad.

## El manejo de datos personales

Quienes tengan acceso, por su trabajo, a datos de carácter personal, deben tener las siguientes precauciones:

**En ordenadores personales.** El usuario debe bloquear el acceso al equipo cuando se ausente y no olvidar apagarlo al final de la jornada. Cuando, por motivos de trabajo, tenga que acceder a datos de carácter personal, debe limitarse a consultarlos para el fin específico para el que los necesite. No puede grabarlos (CD, USB, ...) o imprimirlos para sacarlos fuera del lugar de trabajo sin autorización. Debe velar porque nadie acceda a esta información custodiando las llaves que den acceso a los lugares de almacenamiento y protegiendo los equipos con contraseñas difíciles de deducir.

**En impresoras y fotocopiadoras.** El usuario debe retirar todos

aquellos documentos que incluyan datos de carácter personal.

**En dispositivos portátiles** (PDA, ordenadores portátiles, etc.). La carga de datos personales en estos dispositivos exige una autorización expresa además de medidas de seguridad extraordinarias, en cuanto al correo electrónico, sólo el personal autorizado podrá enviar datos de carácter personal por este sistema de comunicación.

## El uso y acceso a datos personales

Los trabajadores no deben comunicar a terceros (que no estén autorizados) datos de carácter personal y deben cumplir con los procedimientos de seguridad y normas internas que se comuniquen.

No deben tirarse a la papelera documentos que contengan datos de carácter personal, hay que emplear destructoras de papel. Si fuese necesario guardar documentos, hay que hacerlo en cajones o armarios que se puedan cerrar con llave (cuidando de mantenerla en lugar seguro).

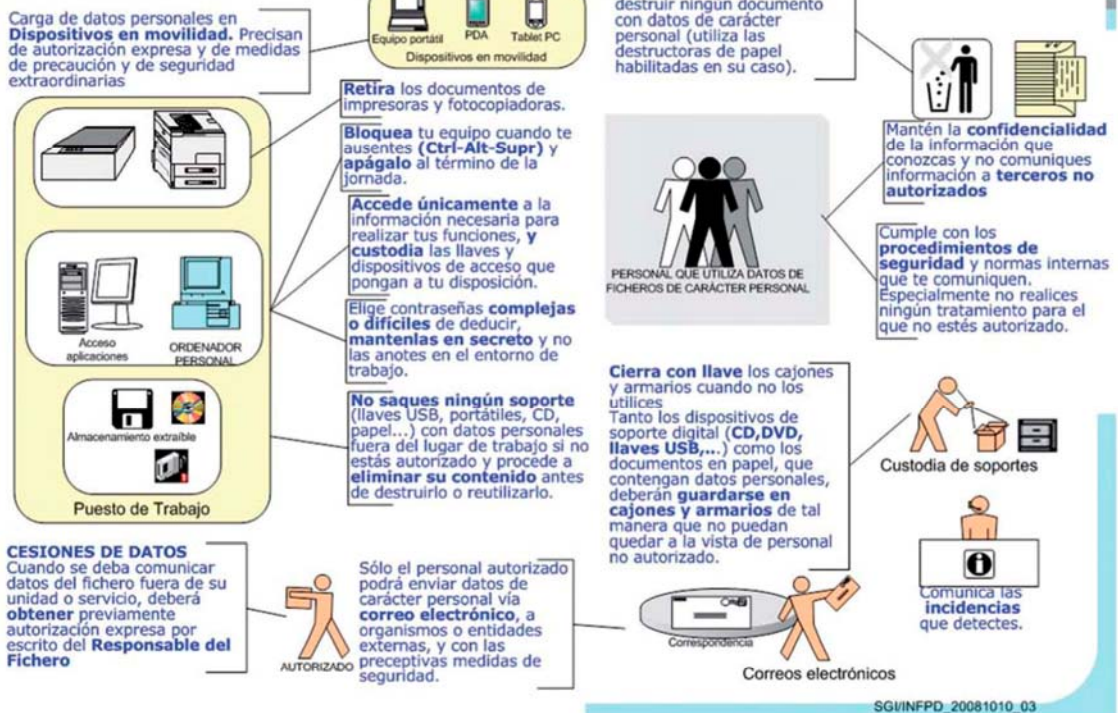
Si, por algún motivo, se tuviese que hacer alguna cesión de datos, antes debe obtenerse una autorización expresa y por escrito del responsable del fichero.

## Obligaciones de la Dirección General de Seguridad

- Cumplir la normativa referente a los derechos de los ciudadanos en materia de protección de datos.
- Velar por el tratamiento que se hace de los ficheros.
- Revisar y controlar los procedimientos y las medidas de seguridad.
- Realizar auditorías.
- Actualizar la documentación de seguridad.
- Autorizar la salida de soportes con datos.
- Registrar las posibles incidencias.

## Funciones y obligaciones para uso de datos de carácter personal

Dirección General de Seguridad y PMM



Finalmente, si se detecta alguna incidencia, hay que comunicarlo inmediatamente.

### Los agentes responsables

Los dos principales agentes responsables de los ficheros que contienen datos de carácter personal son:

- **Director General de Seguridad.** Como responsable de fichero, es el encargado de velar por la seguridad de los ficheros adoptando las medidas, tanto de índole técnica como organizativa, que sean necesarias para

garantizar la seguridad de todos los datos.

- **Subdirector General de informática, comunicaciones y nuevas tecnologías.** Como responsable de seguridad asignado por el responsable del fichero como coordinador:

### Los niveles de seguridad

Los archivos se distinguen por niveles de seguridad. En el nivel básico, se encuentran aquellos que contienen datos de carácter personal. En el nivel medio están los que tienen datos

relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, Hacienda, servicios financieros, etc. Finalmente, en el nivel alto, están aquellos con datos sobre ideología, religión, creencia, origen racial, salud o vida sexual. Los de nivel alto y medio requieren de medidas especiales por parte del responsable del fichero. Por su parte, para los de nivel alto, además, el responsable de seguridad debe revisar periódicamente la información de accesos que está registrada y elaborar un informe mensual de las revisiones detectadas y de los problemas que hayan podido surgir.

### Obligaciones de todo el personal

En materia de protección de datos, todo el personal tiene las siguientes obligaciones:

- Guardar secreto.
- No ceder información confidencial, salvo en casos que esté autorizado.
- Hacer uso de los datos, únicamente para los fines para los cuales han sido recabados.
- Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad descritos en el Documento de Seguridad.



# Programa de prevención de riesgos laborales (I). Ejercicios preventivos para motoristas

El Departamento de Salud Laboral de Policía de Madrid, en colaboración con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid, pone en marcha un programa de prevención de riesgos en el ámbito profesional de Policía de Madrid.

El proyecto consta de un completo programa de información con ocho cuadernillos que se publicarán en el portal de contenidos y sobre los que se realizarán videos explicativos. Estos cuadernillos abarcan los siguientes temas:

1. Prevención **musculoesquelética** en el uso de motocicletas.
2. Medidas de prevención en actuaciones que supongan un riesgo de sufrir un accidente biológico o contagio de alguna **enfermedad infectocontagiosa**.
3. Técnicas de relajación simplificadas para utilizar en situaciones de crisis **psicológicas**.
4. **Utilidad preventiva** de los equipos de protección individual.
5. Medidas de prevención ante un trabajo estático.
6. Medidas de prevención **para disminuir** el riesgo cardiovascular.
7. **Primeros auxilios** autoaplicables en policías.
8. Medidas de prevención ante un trabajo en oficinas.

## Prevención musculoesquelética para motoristas

Como todas las actividades que obligan a mantener una posición más o menos fija, el uso de la moto puede producir ciertas molestias en huesos y articulaciones que tienen efectos negativos en el bienestar laboral. Con unos sencillos ejercicios de estiramientos y otros de potenciación muscular se puede evitar la aparición de esos molestos dolores.

En el uso de la moto, los músculos que más se emplean son los del pecho y espalda, los abdominales y los del cuello. Es importante fortalecerlos para evitar que aparezcan problemas derivados del esfuerzo estático. También conviene hacer ejercicios que potencien en general todos los grupos musculares y que permitan conseguir el tono muscular necesario para mantener una buena forma.

Todos los días, antes de empezar a circular, durante 5 minutos conviene realizar los siguientes ejercicios para calentar previamente los grupos musculares que se ven implicados en el uso de la moto.

1. **Gemelos** (foto 1). Apoyado en la moto, ponerse de puntillas. Hacer de 10 a 15 repeticiones.

2. **Tibial anterior** (foto 2). Levantar la punta del pie hacia la pierna manteniendo el talón en el suelo y tensar fuerte. Mantener entre 5 a 10 segundos.
3. **Cuádriceps y abductores** (foto 3). Realizar de 20 a 30 flexiones de piernas.
4. **Bíceps femoral** (foto 4). Apoyado en la moto, levantar el talón hasta el glúteo. De 10 a 15 repeticiones.
5. **Glúteos y lumbares** (foto 5). Apoyado en la moto, estirar la pierna hacia atrás inclinándose hacia delante. De 5 a 10 repeticiones por cada pierna.
6. **Oblicuos y abductores** (foto 6). Apoyado en la moto, levantar la pierna de forma lateral. De 5 a 10 repeticiones, alternativamente.
7. **Abdominales** (foto 7). Apoyando las manos en el manillar, levantar las rodillas. De 10 a 20 repeticiones.
8. **Escapulares y dorsal largo para la espalda** (foto 8). Sentado, poner los brazos en cruz y tensarlos todo lo posible hacia atrás (el cuello se flexiona hacia delante) durante 10 segundos. Estirar los brazos hacia arriba en paralelo (el cuello flexionado hacia atrás) durante 10 segundos.
9. **Pectoral** (foto 9). Flexionar los brazos como aparece en la imagen y apretar las palmas de las manos. Llevar hasta el máximo de movimiento a un lado y otro forzando lo más posible. Hacer alternativamente.
10. **Hombro** (foto 10). Como aparece en la imagen, coger el puño con la otra mano, manteniendo el brazo en ángulo recto. Realizar de 5 a 10 repeticiones.
11. **Bíceps y tríceps** (foto 11). Puño sobre puño como aparece en la imagen, subir y bajar contra resistencia empleando un 50 % de fuerza máxima. Entre 5 y 10 repeticiones.
12. **Antebrazos** (foto 12). Para flexión, poner el brazo en ángulo recto y cerrar el puño. Agarrar con la otra mano la muñeca. 10 repeticiones. Para extensión, pegar el puño al pecho, hacer resistencia con la otra mano como aparece en la imagen. 10 repeticiones.
13. **Cuello**. Con o sin casco, poner las manos en la frente y forzar el cuello hacia delante. De 5 a 10 repeticiones. Poner la mano a un lado de la cabeza y forzar el cue-

llo hacia ese lado. 5 repeticiones. Poner la mano en la barbilla y forzar contrarresistencia girando a un lado primero 5 veces y luego al otro (foto 13). Poner las manos en la nuca y forzar hacia atrás 5 veces. En todos estos ejercicios de cuello, la resistencia que se haga debe ser muy ligera.

### El estiramiento

Además de muscular, es importante estirar, y esto hay que hacerlo al menos en tres ocasiones durante la jornada: una, obligada, antes de subir a la moto y después de los ejercicios de calentamiento; otra, al terminar la jornada; y una tercera o las que se quieran de forma discreta durante la

jornada. Este ejercicio durante el trabajo se realizará de forma disimulada para que la ciudadanía no se percate de que se está realizando en vía pública.

De esta forma, se harán estiramientos de: cuello, antebrazos, tríceps, bíceps-pectoral y relajación de espalda, lumbares, bíceps femoral y glúteos, oblicuos y dorsales, cuádriceps y tibiales anteriores, gemelos.

Es recomendable que, cada vez que se hagan estos estiramientos, se realicen tres respiraciones seguidas inspirando lentamente y espirando en el doble de tiempo. Esto, realizado con concentración, ayuda a combatir el estrés.



Foto 1.



Foto 2.



Foto 3.



Foto 4.



Foto 5.



Foto 6.



Foto 7.



Foto 8.



Foto 9.



Foto 10.



Foto 11.



Foto 12.



Foto 13.



### Julio Herrero Lozano, galardonado con el premio Madrid Previene

Es pasado 16 de diciembre, el delegado de Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, Pedro Calvo, hizo entrega del premio *Madrid Previene*, que reconoce las buenas prácticas en la prevención de los riesgos laborales, a Julio Herrero Lozano, psiquiatra-terapeuta y Director de Programa del Departamento de Salud Laboral de Policía Municipal de Madrid.



# ¿Cómo podemos mejorar...

Hacemos balance de los resultados del estudio de calidad de vida en el trabajo de la Coordinación General de Seguridad con un conjunto de preguntas abiertas.

## ... la coordinación con otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado?

En la Dirección General, en un 38%, y en la Escala Ejecutiva, en un 34%, consideramos que la coordinación puede ser más efectiva mejorando la comunicación mediante el incremento de información. En la Escala Técnica, el 27% preferimos mejorar este aspecto firmando acuerdos y convenios.

## ... la atención a la víctima?

Un 38% de los integrantes de la Escala Ejecutiva creemos que se debe incrementar el número de efectivos y de medios en este campo. También en la Dirección General (en un 33%) consideramos esta posible solución para mejorar la atención a las víctimas. En la Escala Técnica somos partidarios de aumentar la empatía hacia la víctima y de que se fomente la atención especializada (ambas vías tienen un respaldo del 18%).

## ... la contribución en la problemática de la violencia de género?

Como en las anteriores cuestiones, la Dirección General y la Escala Ejecutiva coincidimos (en un 33% las dos) en que nuestro trabajo contribuiría a paliar el problema de la violencia de género si hubiera más efectivos y medios materiales.

En la Escala Técnica, sin embargo, planteamos tres posibles soluciones (con un apoyo del 24% cada una): incrementar el número de efectivos y de medios materiales; proporcionar información a las víctimas sobre los medios que tienen a su disposición y mejorar la atención (proximidad de apoyo).



## ... la atención al menor?

En este aspecto la Escala Técnica, con un 36%, y la Dirección General, con un 30%, coincidimos en considerar que se podría mejorar en este aspecto si se mejorase la prevención (si se incidiera en aspectos como la policía de barrio, campañas informativas y la presencia en los colegios).

En la Escala Ejecutiva, el 30% pensamos que una posible solución sería incrementar los recursos humanos cualificados y los medios materiales.

## ... la convivencia vecinal?

En la Escala Técnica, un 63% apoyamos una mayor implicación de la policía con los vecinos y cercanía al ciudadano. También consideramos esta posible solución en la Dirección General, aunque en un porcentaje menor, un 39%. En la Escala Ejecutiva, el 16% somos partidarios de potenciar la policía de barrio.

## Actualidad

### Publicaciones del Observatorio de la Seguridad

El observatorio sigue avanzando y realizando estudios. Los últimos son:

- Seguridad e Inseguridad en la opinión pública de la Unión Europea. Año 2007.
- Segunda Generación de Inmigrantes: Una aproximación al Fenómeno Español. Año 2007.

- Convivencia, Inmigración y Conflictos: tres distritos madrileños desde las voces de los líderes de opinión. Año 2008.
- Conflictos e Inmigración: Experiencias en Europa. Año 2008.
- Ciudades, Urbanismo y Seguridad. Año 2007. (Incluye un Cd).

Se pueden conseguir estas publicaciones solicitándolas en el mismo Observatorio y a través de Internet consultando la página <http://www.munimadrid.es>.

### Actuación de PMM en los últimos meses

- Evolución positiva del indicador de eficacia policial en los años 2005 a 2008. Pasa de una puntuación de 5,9 a 6,4, con un incremento del 8,47%.
- Reducción del número de delitos en el periodo 2003-2008. Se reduce en términos absolutos en 24.145 hechos delictivos, lo que supone un decremento del 8,27%.
- Incremento del 264% en el número de detenidos puestos a disposición judicial en el periodo 2003-2008.
- Reducción del 47% en el número de fallecidos en accidente de circulación, 37 muertos menos en 2008 que en 2003.
- Incremento del 6,5% en la valoración de PMM. Pasando de 6,1 en 2005 a 6,5 en 2008.
- Inauguración de las nuevas instalaciones de las Unidades de Centro (Sacramento y Montera), ampliación de Salamanca, Latina, Villaverde y Villa de Vallecas.

### Balcón de Madrid

El colegio madrileño Amadeo Vives fue el primero donde se desarrolló el proyecto *Camino Escolar Seguro*. Este plan pretende mejorar los accesos y la seguridad en el entorno escolar. Su directora, Patrocinio Pascual Herranz (en la imagen), y la secretaria del centro, Ana M<sup>a</sup> Rebollo García, hacen balance de la experiencia.



#### ¿Por qué fue seleccionado este centro para comenzar a desarrollar este proyecto?

El artífice de que este proyecto haya salido adelante es Juan Manuel González, responsable de la unidad de Policía Municipal de la zona. Ante los problemas de movilidad que presentaban muchos centros ideó un concurso de dibujos que propusiesen mejoras en la señalización. Lo que nació como un pequeño concurso convenció a los responsables de la Policía primero y después al Ayuntamiento, que decidió apoyar la iniciativa con el plan *Camino Escolar Seguro*.

#### ¿Qué acciones se han llevado a cabo en el colegio Amadeo Vives?

Hemos contado con la presencia de dos agentes que han controlado las salidas y las entradas al centro.

Esto ayudado, por ejemplo, a atajar el problema de los coches en doble fila y otros problemas de seguridad.

Se ha ampliado la acera y se ha hecho otra nueva enfrente del centro. También hemos logrado que los padres no aparquen en doble fila impidiendo el paso del resto de vehículos.

#### ¿En qué fase se encuentra el plan actualmente?

El proyecto sigue vivo. Ahora estamos haciendo balance de los cambios y cómo están repercutiendo en la mejora de los accesos y en dar más autonomía a los niños para que vengan solos al colegio. En un futuro podríamos ampliar el proyecto implicando a los comercios del barrio. También se prevé llegar a un acuerdo con la EMT para que los conductores muestren una sensibilidad especial por aquellos niños que vienen en autobús (aunque nos consta que muchos ya lo hacen).



En las fotos se observa cómo se ha mejorado la movilidad en la calle con la ampliación de las aceras.





¡MADRID!



SEGURO

# 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.

