

madrid

SEGURO



POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID · N.º 3 · 2008

La PMM adquiere competencias judiciales

Entrevista con el fiscal jefe del Tribunal Superior de Justicia de Madrid

La reducción de accidentes de tráfico en Portugal

Reconocimiento a la excelencia en el servicio

Además: Jornadas de intercambio de buenas prácticas



Juzgados de la Plaza de Castilla, donde la Policía Municipal de Madrid desarrolla sus funciones como policía judicial.



N.º 3 · Sumario

- 4** **Entrevista con el Fiscal jefe del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, Manuel Moix Blázquez**
- 8** **Conócenos** · Nuevas competencias para un mejor servicio al ciudadano
- 11** **Una mirada al exterior** · Portugal, eficacia en la reducción de accidentes de tráfico
- 12** **Entre nosotros** · La Banda de la Policía Municipal actúa en Cuenca y durante la festividad de San Juan Bautista
- 13** **Balcón de Madrid** · Entrevista a Juan Manuel Serrano, gerente de organización y recursos de la Federación Española de Municipios y Provincias
- 15** **La PMM avanza** · “Modelo EFQM”, “certificación”, “excelencia empresarial”... ¿Qué es todo esto?
- 18** **Actualidad** · Jornadas de intercambio de buenas prácticas en la PMM · La PMM participa en el programa Urb-AI
- 19** **La policía opina** · ¿Debería asumir la PMM nuevas funciones como mediadora en conflictos vecinales?

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/>

Editorial

Con el tercer número de la revista *Madrid Seguro*, que llega a los hogares de cuantos trabajamos en seguridad pública en el marco de la Coordinación General de Seguridad, consolidamos la permanencia en el tiempo de este medio de comunicación con la convicción de su aceptación e interés generalizado. Este número de *Madrid Seguro* se lanza con la misma línea editorial con la que nació en el año 2006, que busca llevar a la práctica nuestra vocación por compartir formación, información y experiencias, y mejorar el servicio que prestamos al ciudadano.

Todos somos testigos y partícipes del profundo cambio operado en estos años de vigencia del proyecto Madrid Seguro. Como organización, estamos alcanzando el reconocimiento público y privado, internacional y nacional, de ser, a día de hoy, un cuerpo de policía que persigue la excelencia en la prestación de sus servicios y que es pionera en España en el desarrollo de nuevos servicios, que serán prestados por las restantes policías locales.

En este marco de innovación y liderazgo es en el que podemos encuadrar las nuevas funciones asumidas de Policía Judicial. El acuerdo firmado por la Comisión Provincial de Coordinación de Policía Judicial de Madrid sitúa a nuestra policía como miembro de pleno derecho en dicha comisión, con voz y voto. A este acuerdo se une el convenio firmado con el fiscal jefe del Tribunal Superior de Justicia de Madrid y el juez decano, en virtud del cual se da cobertura a la Policía Municipal de Madrid para actuar como Policía Judicial en los casos de siniestros laborales y cuyos resultados han sido valorados muy positivamente en la *Memoria de la Fiscalía General del Estado*.

Estos nuevos campos de actuación como Policía Judicial vienen a completar los ya tradicionales en materia de atestados de tráfico y abren el camino que debe culminar con la firma de un convenio específico que, al amparo del acuerdo firmado entre el Ministerio del Interior y la Federación Española de Municipios y Provincias, permita el desarrollo de nuevas funciones de Policía Judicial en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Las nuevas relaciones e intercambios con otras policías no son sino una muestra más del carácter innovador y pionero que distingue a la actual Policía Municipal de Madrid. En este sentido, debemos destacar las recientes visitas de trabajo con la Policía Metropolitana de Londres y, de una manera muy especial, la firma del convenio de colaboración en materia operativa, formativa y tecnológica con la Policía de Nueva York, en el que se incluye la figura del policía de enlace permanente entre ambos cuerpos policiales. De todo ello informaremos pormenorizadamente en el próximo número.

En definitiva, entre todos estamos construyendo la Policía Municipal de Madrid del siglo XXI, que está asumiendo nuevas responsabilidades y ocupando una posición de reconocimiento internacional y de liderazgo entre las policías locales de España. Sin duda, son nuevos retos y realidades ilusionantes. Por ello, estamos plenamente convencidos de que, con la colaboración de todos, continuaremos en esta línea y seremos capaces de satisfacer las actuales demandas ciudadanas con, al menos, la misma calidad, excelencia y dedicación con la que este Cuerpo lo ha venido haciendo a lo largo de su más que centenaria historia. ■



Manuel Moix Blázquez

Fiscal jefe del Tribunal Superior de Justicia de Madrid

Coordinación y eficiencia para **garantizar la seguridad ciudadana**

Los fiscales cuentan desde hace más de un año con una nueva colaboradora, la Policía Municipal de Madrid (PMM), para realizar labores de Policía Judicial en el ámbito de la siniestralidad laboral. Según el fiscal jefe del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, la coordinación entre la PMM, los juzgados y la fiscalía es plena y permite una lucha más efectiva contra la delincuencia.

¿Podría explicarnos brevemente cuáles son las principales funciones que se le atribuyen en razón de su cargo como fiscal jefe del Tribunal Superior de Justicia de Madrid?

Una de las principales funciones es dirigir la fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Madrid. Esto supone no sólo distribuir el trabajo y los servicios, sino también impartir

instrucciones que permitan mantener una unidad de criterios jurídicos sobre la aplicación de leyes que surjan, estudiar los asuntos de especial trascendencia o complejidad y fijar posiciones. Lógicamente, todo ello está supeditado a las instrucciones generales impartidas por el Fiscal General del Estado para todas las fiscalías de España. Como la de



Manuel Moix Blázquez dirige la fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

Madrid es especialmente grande, el fiscal jefe se apoya en los fiscales decanos, que son los que dirigen cada una de las secciones de la fiscalía.

Desde su nombramiento en el cargo en el año 2003, ¿qué balance hace de la situación actual con respecto a la que se encontró al llegar?

La fiscalía de Madrid siempre ha estado bajo mínimos, tanto en número de fiscales como en medios materiales y personales. Desde el punto de vista del número de fiscales, es cierto que hemos tenido un incremento de plantilla, pero éste siempre ha sido inferior al número de órganos judiciales creados, con lo cual la desproporción entre el número de fiscales y el número de magistrados en los órganos judiciales siempre ha ido creciendo.

Además, hay un aspecto muy importante que influye en la figura del fiscal. Las nuevas reformas legislativas, tanto en el orden procesal como en el orden penal, están plasmando una intervención del fiscal mucho más personal, a través de comparencias y vistas para todo tipo de asuntos. Es decir, el fiscal ya no despacha en la fiscalía por escrito, sino que debe desplazarse para atender multitud de actuaciones que exigen su presencia: por ejemplo, en el ámbito de los menores, del medio ambiente, del derecho al honor, etc. Esta nueva exigencia, junto con el hecho de que los asuntos y procedimientos penales, civiles, contenciosos y laborales aumentan día a día, supone una enorme carga de trabajo.

No obstante, también hay que señalar que desde el año 2003 se ha producido una mejora sustancial, tanto en lo que se refiere a las sedes físicas y a los medios materiales como en el aspecto informático.

Como fiscal jefe, desde su fiscalía se impulsó el acuerdo de colaboración que otorga a la PMM competencias para la investigación de asuntos relacionados con la siniestralidad laboral. ¿Podría explicarnos en qué consiste?

El tema de la siniestralidad laboral preocupaba mucho a la fiscalía. Lo que ocurría generalmente cuando se producía un siniestro laboral era que, hasta el momento en el que llegaba la policía al lugar de los hechos, desaparecían pruebas materiales y personales, tanto testigos como, incluso, el propio lesionado. Eso después dificultaba enormemente la investigación, saber lo que realmente había ocurrido y dilucidar si era constitutivo de delito o no. Si se trataba realmente de delito, resultaba casi imposible formular una acusación y obtener una sentencia condenatoria.

Lo primero que había que realizar era el aseguramiento de todas las fuentes de prueba tan pronto como se producía el hecho, lo cual supone una presencia inmediata de la policía. Desde esta perspectiva, la Policía Nacional, por la falta de efectivos policiales, no podía dar cobertura a todos los supuestos de siniestralidad laboral que se producían. Entonces, nos planteamos la posibilidad de que lo hiciera la PMM, por cumplir todos los requisitos que eran



La PMM reúne todas las aptitudes necesarias para actuar como Policía Judicial.

Una de las principales funciones es **impartir instrucciones que permitan mantener una unidad de criterios jurídicos** sobre la aplicación de leyes y fijar posiciones

necesarios al efecto. Dispone de efectivos, lo que posibilita una llegada inmediata nada más producirse el hecho, y sus miembros están capacitados técnica y jurídicamente para llevar a cabo la labor de prevención inicial, el aseguramiento de las pruebas y la labor de investigación de los hechos producidos.

Este planteamiento tuvo una excelente acogida por parte del Ayuntamiento de Madrid y todo ello se plasmó en un convenio en el cual se contempla el ejercicio, por parte de la PMM, de labores y competencias de Policía Judicial en el ámbito de la siniestralidad laboral.

A esta iniciativa viene a sumarse otro acuerdo por el cual la PMM practica labores de Policía Judicial.

El acuerdo de siniestralidad laboral ha sido **un primer paso para dar una mayor intervención a la PMM** como auténtica Policía Judicial

En efecto, el acuerdo de siniestralidad laboral ha sido un primer paso para dar una mayor intervención a la PMM como auténtica Policía Judicial. El paso del tiempo ha demostrado que esto ha funcionado muy eficazmente y que la labor de este cuerpo ha sido realmente excelente.

Entonces, en el ámbito de la Comisión Provincial de Coordinación de Policía Judicial se planteó la necesidad de diseñar un protocolo de actuación dirigido a la Comunidad de Madrid en el cual se estableciera de qué forma debían coordinarse las actuaciones de los diferentes cuerpos y

fuerzas de seguridad del Estado y las competencias de la PMM en labores de Policía Judicial en una serie de delitos menores y faltas que podían ser encomendadas por jueces y fiscales. Lo que hicimos desde la fiscalía fue trasladar a esta comisión los excelentes resultados obtenidos por la PMM en estas labores.

La legislación actual dispone que la Policía Local colaborará con la Guardia Civil y la Policía Nacional, que son las que tienen atribuidas las competencias de Policía Judicial. Sin embargo, la realidad demanda una solución distinta y una nueva definición de lo que es la Policía Judicial en España, que ya no puede quedar solamente reducida a la Guardia Civil y a la Policía Nacional cuando contamos con Policías Locales que, por su capacidad operativa, su forma de actuar y, sobre todo, su formación, tienen aptitudes suficientes. La PMM reúne todas estas características.

Este protocolo nos da un marco en el que es posible que la PMM, a instancia de jueces o fiscales e, incluso, de oficio, actúe como Policía Judicial en los delitos y faltas que se enumeran en el protocolo. Nos parece, sin duda, que es un buen paso para dar una respuesta eficaz a la persecución de la delincuencia.



La fiscalía sabe que la Policía Municipal de Madrid cuenta con profesionales capacitados para colaborar en las investigaciones.

No podemos permitirnos desperdiciar la posibilidad de **trabajar con gente preparada y con formación**, como son determinadas Policías Locales



La fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Madrid impulsó el acuerdo que otorga a la Policía Municipal de Madrid competencias para investigar en asuntos relacionados con la siniestralidad laboral.

¿Cómo valora el desarrollo de esos protocolos y las labores realizadas por la PMM como Policía Judicial?

Desde el punto de vista de la fiscalía, el protocolo de actuación sobre siniestralidad laboral merece una valoración muy positiva. Nos parece que ha dado unos resultados excelentes. Es más, existe una plena coordinación entre la Policía Municipal, la fiscalía y los juzgados, que es otra de las mejoras que buscábamos.

En lo que respecta al otro protocolo, más reciente, entendemos que esta opinión también le es trasladable. De todas formas, aún se encuentra en vías de desarrollo y los agentes necesitan una formación adicional para actuar como Policía Judicial en una serie de actuaciones penales. No obstante, no tiene por qué dar un resultado diferente al del ámbito de la siniestralidad laboral.

¿Qué supone para la labor de la fiscalía la colaboración de la Policía Municipal en estas actuaciones tan decisivas para lograr una buena administración de justicia?

Ahora mismo, la fiscalía cuenta con una herramienta más de investigación. De la misma forma que cuenta con la Guardia Civil o la Policía Nacional, un fiscal puede acudir a la Policía Municipal de Madrid para encomendarle la investigación de un hecho delictivo. Esto va a redundar en una mayor eficacia en la lucha contra la delincuencia. Los resultados alcanzados serán mejores al incrementar el

número de efectivos policiales para perseguir, prevenir e investigar.

Además, una mayor presencia policial genera un efecto disuasorio que es muy importante. Evita la sensación de impunidad que puede producir la falta de efectivos policiales en la persecución del hecho delictivo. De esta forma, el posible delincuente se lo pensará dos veces antes de actuar.

¿Cuál cree usted que será el siguiente paso?

Es necesario adecuar la legislación actual a lo que demanda la realidad. Creo que el legislador tiene que dar el paso siguiente de redefinir lo que es la Policía Judicial y redistribuir estas competencias entre los distintos cuerpos policiales.

Los que trabajamos día a día en estos temas nos damos cuenta de que, hoy, la eficacia de la actuación policial exige disponer de más efectivos policiales y, por ello, no podemos permitirnos desperdiciar la posibilidad de trabajar con gente preparada y con formación, como son determinadas Policías Locales, por el mero hecho de que el legislador aún no haya acometido esta reforma.

Esta solución puede ser trasladable a otros municipios por medio de la formación de sus agentes locales. Se trata de buscar policías que estén capacitados para realizar este tipo de actuaciones, como lo están los agentes de la PMM. ■

Nuevas competencias para un mejor servicio al ciudadano

La firma en el año 2006 de un protocolo de actuación en asuntos de siniestralidad laboral otorga a la PMM, por primera vez en España, el desarrollo de competencias como Policía Judicial. El objetivo fundamental es tener un sistema más eficiente de lucha contra la delincuencia mediante una reorganización más adecuada de los recursos personales y materiales existentes.

Poco a poco, con una gran dosis de trabajo en equipo y gracias al apoyo del Decanato y la Fiscalía de Madrid y de los sucesivos equipos de gobierno siempre comprometidos a lograr un acercamiento de la PMM a los juzgados, los agentes se han ido granjeando la confianza de jueces y fiscales y han abierto una nueva vía de colaboración, antes reservada en exclu-

siva a la Policía Nacional y a la Guardia Civil.

La demostración diaria de sus capacidades y de su valía y el desempeño impecable en la realización de sus funciones han dado como fruto la firma de dos protocolos de actuación. El primero, firmado el 6 de septiembre de 2006, contempla la actua-

ción de la PMM como Policía Judicial en temas relacionados con la siniestralidad laboral. El segundo, firmado el 27 de marzo de 2007 y ratificado el 9 de mayo de 2007, le otorga competencias de Policía Judicial en una serie de delitos menores y faltas, con lo que aumenta su campo de actividad. Otro de los hitos que cabe destacar es que, a raíz de la firma del segundo de los protocolos, la PMM es miembro de pleno derecho, con voz y voto, de la Comisión Provincial de la Policía Judicial.

De esta forma, los agentes del Área de Coordinación Técnica, profesionales formados técnica y jurídicamente, han tendido un puente entre la PMM y los órganos judiciales. Antes participaban como meros colaboradores en asuntos en los que el resto de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado solicitaban su intervención; ahora han pasado a ocupar un lugar en los juzgados de Plaza de Castilla. Estas nuevas funciones se unen a las



Los agentes del Área de Coordinación Técnica, **profesionales formados técnica y jurídicamente**, han pasado a ocupar un lugar en los juzgados de Plaza de Castilla

Los agentes se encargan de **acudir inmediatamente al lugar de los hechos, de realizar el atestado y de llevar a cabo las investigaciones** ante el órgano judicial



relativas a Atestados de Accidentes de Tráfico, que ya vienen realizándose históricamente y en las que se actúa como policía judicial desde hace muchos años.

Servicio al Cuerpo y al ciudadano

Esta unidad se ocupa de responder a las solicitudes que surgen del Cuerpo de Policía Municipal y de dar a los agentes operativos una serie de instrumentos que les permitan resolver con éxito sus intervenciones. Es, en definitiva, una policía técnica que apoya a los policías municipales en la actuación diaria que éstos llevan a cabo como garantes de la seguridad ciudadana.

Sin embargo, su principal objetivo es asistir a los órganos judiciales en los procesos de investigación, con la vocación de ser un servicio externo de colaboración, por medio del cual se ofrezca una respuesta inmediata a la víctima de un hecho delictivo. Todo esto, con la finalidad de acortar los plazos de los procedimientos, de hacer los juicios más rápidos, de llevar las investigaciones hasta el último término y, sobre todo, de dar una respuesta global, mediante los instrumentos jurídicos que proporciona la legislación actualmente vigente y

mediante el apoyo de los órganos judiciales y del Ministerio Fiscal. Esta nueva función ha permitido un desarrollo y un impulso en la colaboración que ha llevado a que la de Policía Municipal sea pionera en España actuando como Policía Judicial.

Distintos protocolos de actuación

Cabe diferenciar dos ámbitos de actuación de esta unidad y, por tanto, dos formas de proceder diferentes en función del asunto del que se trate. Cuando acontece algún homicidio o lesión en el ámbito laboral, circunstancias amparadas por el protocolo de siniestralidad laboral, los agentes se encargan de acudir inmediatamente al lugar de los hechos, de realizar el atestado y de llevar a cabo las investigaciones, tanto preliminares como posteriores, ante el órgano judicial. Es decir, actúan como una auténtica Policía Judicial. En el resto de las actuaciones, aquellas que no están contempladas en ese protocolo, estos agentes trabajan bajo mandato judicial. Estas actuaciones como Policía Judicial prestan una asistencia técnica muy valiosa sobre la que se sustentan las intervenciones del Cuerpo de Policía Municipal, que posteriormente recibirán tratamiento por parte de las fuerzas de

seguridad; principalmente, por parte del Cuerpo Nacional de Policía.

Pablo Enrique Rodríguez, oficial responsable del área, explica el proceso a través de un ejemplo: "Si un policía municipal de Madrid se encuentra, en el desarrollo de una intervención pública, con un documento que presenta signos de falsedad documental, el equipo de la sección de documentación forense, bien a distancia —por vía telemática— o bien con su presencia física, presta asistencia a ese agente con respecto a la autenticidad del documento en cuestión. Éste es el apoyo técnico. Después se presenta una denuncia en la comisaría correspondiente y, a partir de ahí, se abre la vía judicial. Una cuestión diferente es que ese informe o atestado realizado por la Policía Nacional, en una inmensa mayoría de las ocasiones, es redirigido a nuestra unidad para llevar a cabo la posterior investigación forense de ese documento".

Las funciones desarrolladas por esta unidad no están vinculadas exclusivamente al orden penal: también lleva a cabo actuaciones en el ámbito civil; concretamente, en asuntos relacionados con las incapacidades y la tutela. Se encarga de coordinar todos los



Estructura interna

Esta unidad se encuentra integrada dentro de la estructura del Cuerpo de Policía Municipal, aunque todo su desarrollo operativo tiene una relación directa con el Decanato y la Fiscalía de Madrid y con colaboradores directos de los órganos jurisdiccionales de planta de Madrid. Para el desempeño de estas labores existen dos secciones completamente diferenciadas, que, probablemente, en un futuro estarán dotadas de autonomía propia. La primera de ellas es la sección de coordinación judicial, compuesta por los grupos de Policía Judicial adscritos a los juzgados, que realizan guardias semanales y están allí presentes de forma constante. La segunda es la sección técnica de investigación, que a su vez se desglosa en cuatro servicios:

- Servicio científico.
- Servicio de inspección técnica policial.
- Servicio de documentación forense.
- Servicio de lucha contra delitos de propiedad intelectual.

internamientos involuntarios de personas en un centro psiquiátrico, mediante los cuales se solventan problemas de inseguridad ciudadana. La nueva relación de esta unidad con los órganos judiciales permite que estos agentes inicien la vía judicial por medio de la correspondiente demanda y que una persona que presente una conducta molesta para la comunidad sea internada con la mayor brevedad posible, con lo que se evita que un hecho que se puede resolver por la vía civil pase a la vía penal y que las víctimas sufran incomodidades adicionales que podrían

producirse si el problema persistiera en el tiempo.

Otro de los servicios que prestan estos policías municipales es la entrega de citaciones en el orden penal. Pablo Enrique Rodríguez indica la importancia de estas actuaciones de la siguiente forma: "Una citación en el orden administrativo supone que un nombre aparezca en el *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid*. Sin embargo, una citación en el orden penal paraliza el procedimiento hasta el momento en el que esa persona es localizada. Cuanto antes lo hagamos,

Para que se fragüe un cambio de esta magnitud en la Policía Municipal, es preciso **un equipo de trabajo preparado, formado, dispuesto, motivado** y capaz de dejar recaer sobre sus espaldas una responsabilidad enorme

antes podrá ser resarcida la víctima jurídicamente, y eso es lo importante. De esta forma colaboramos con los jueces en la reducción de los plazos".

El valor del equipo

No cabe duda de que esta evolución se ha producido gracias a la labor conjunta de muchas personas. Por mucho que las circunstancias resulten favorables, para que se fragüe un cambio de esta magnitud en la Policía Municipal, es preciso algo más. El que lo ha hecho posible ha sido un equipo de trabajo preparado, formado, dispuesto, motivado y capaz de dejar recaer sobre sus espaldas una responsabilidad enorme a la que ha tenido que acostumbrarse. Milagros López, sargento, responsable del grupo de la mañana, afirma: "El mérito de haber llegado tan lejos es, sin duda, el de un equipo de grandes profesionales y mejores personas. Muchos de mis compañeros de trabajo muestran un alto interés por formarse para prestar cada día un servicio mejor. Esto da una muestra de lo involucrado y de lo comprometido que está el equipo. Tenemos claros los objetivos y los desarrollamos todos: cuando uno no funciona, por cualquier motivo, vamos todos a apoyarle. Éste es el secreto de nuestro éxito. Somos como una gran familia". Pablo Enrique concluye: "Hay mucha ilusión y es necesario que la cuidemos entre todos". ■



Portugal, eficacia en la **reducción de accidentes de tráfico**

Nuestros vecinos lusos pueden presumir de haber conseguido en poco tiempo ser el primer país de Europa en reducción de la siniestralidad. Este dato es el resultado de un decidido programa de actuaciones conjuntas del gobierno y las autoridades municipales.

Desde la implantación en marzo de 2005 del nuevo código de circulación (*código de estrada*, en portugués), Portugal ha obtenido excelentes resultados en la reducción de la siniestralidad por accidentes de tráfico. La aprobación del nuevo código se vio acompañada de otras medidas que han tenido un efecto disuasorio en los conductores con comportamientos de riesgo, como el aumento de los controles de velocidad, de alcohol y de uso de los sistemas de retención infantil. No obstante, la medida estrella del nuevo código fue el Pago Automático de Sanciones (POS), conocido popularmente como "telecolecta".

Las claves del POS

El POS es un sistema severo que evita el impago de las multas. Al detectar una infracción de las normas de tráfico, los agentes piden la documentación y obtienen toda la información del vehículo y el conductor a través de la base de datos de Tráfico. Inmediatamente se solicita el abono de la multa impuesta y entonces es cuando el conductor puede elegir entre tres opciones:

- Puede pagar inmediatamente, en metálico, en cheque o mediante tarjeta, asumiendo la responsabilidad de la infracción. El caso queda archivado, excepto en las infracciones graves o muy graves, en las que se procede a la retirada del permiso.
- Otra posibilidad es pagar un depósito por el importe de la multa mínima que corresponde a la infracción cometida. En tal caso, el infractor dispone de 15 días para reclamar; si no emplea su derecho a efectuar una reclamación, se cierra el proceso. Si la reclamación es aceptada, se devuelve el importe del depósito.
- La tercera posibilidad es que el infractor opte por no abonar la multa ni el depósito; en este caso, el agente le retira el permiso o la documentación del vehículo. En este supuesto, se emite una documentación oficial que se debe renovar periódicamente hasta que se resuelva el proceso con el pago de la sanción o la aceptación de la reclamación. La acumulación de multas sin pagar por parte de un conductor obliga a saldarlas todas en el momento de recibir una nueva multa, por lo que el

importe total puede ser muy elevado; por este motivo, se ha arbitrado un sistema de pago fraccionado que permite a los conductores solventar su situación.

La opinión pública: defensores y detractores

Los comienzos de la implantación del nuevo código de circulación fueron difíciles, ya que su correcto funcionamiento exigía unas condiciones que no se cumplieron hasta que pasó cierto tiempo: la información no había llegado con claridad a todos los conductores, algunos agentes necesitaron un período de formación y las terminales para efectuar los pagos tuvieron que subsanar ciertas dificultades técnicas.

En opinión de Paulo Marques, presidente de la Autoridad Nacional de Seguridad en Carretera (ANSR), este nuevo

Destacan la **mejor adecuación de las sanciones a la gravedad** y el incremento del valor de cada sanción

código de circulación y el sistema de pago de multas son los responsables de la reducción de los accidentes. Destacan, por un lado, la mejor adecuación de las sanciones a la gravedad, diferenciando entre infracciones cometidas dentro y fuera de una población, y, por otro, el incremento del valor de cada sanción.

No obstante, también ha habido voces que han criticado algunos aspectos de esta nueva regulación. Estas insisten en que **Evolución de las infracciones**

	2002	2003	2004	2005	2006
Muy graves	24.307	29.144	27.493	46.597	53.368
Graves	224.549	234.941	230.567	232.396	192.960
Leves	987.553	1.001.676	1.214.474	997.467	622.427
Total	1.236.409	1.265.918	1.472.534	1.276.521	868.830

El conductor que acumula tres o cinco faltas graves, y para poder obtener nuevamente el carné, debe examinarse una vez pasados dos años. Esta

medida se ejecuta sin derecho a defensa ni proceso judicial, por lo que no se toman en cuenta las circunstancias atenuantes de cada situación.

Resultados cuantitativos

Lo cierto es que este conjunto de medidas ha cosechado buenos frutos: la tasa de víctimas mortales en accidente de tráfico por millón de habitantes ha descendido un 297% en diez años. En 1995, en Portugal se producía el doble de víctimas mortales que la media de la Unión Europea, mientras que en la actualidad se sitúa sólo un 5% por encima de la media comunitaria. Mario Lino, ministro de Obras Públicas y Transportes luso, subraya que la conjunción de esta nueva normativa y la mejora de las carreteras ha situado a Portugal a la cabeza de Europa en descenso de la siniestralidad.

Medidas municipales

Asimismo, los responsables municipales de las principales ciudades están aplicando medidas para proteger a los pe-

tones. El Ayuntamiento de Lisboa ha instalado 20 radares en las avenidas principales para conseguir reducir la velocidad del tráfico urbano y ha restringido el tráfico en los barrios históricos de la ciudad, en los que se producía el

La tasa de víctimas mortales en accidente de tráfico por millón de habitantes **ha descendido un 297%** en diez años

mayor número de atropellos. La medida más controvertida ha sido la decisión de sancionar a todo vehículo que esté mal estacionado y por ello dificulte el tránsito de peatones, puesto que en la capital lusa era una vieja costumbre aparcar en los pasos de peatones con impunidad. ■

Entre nosotros

La Banda de la Policía Municipal actúa en Cuenca y durante la festividad de San Juan Bautista

La Banda de la Policía Municipal de Madrid ha actuado en dos señalados conciertos en los últimos meses. El primero de ellos se celebró en Cuenca en el marco de los conciertos de marchas procesionales anterior a la Semana Santa de 2007. El concierto tuvo lugar en el Teatro Auditorio de Cuenca y reunió aproximadamente a trescientas personas, entre las que se encontraban el comisario de policía y destacados miembros de la Administración local. En esta ocasión ofreció un repertorio de diez piezas en dos actos que deleitaron al público asistente. El concierto fue todo un éxito y la Banda, como suele ser su costumbre, regaló al público un bis: para la ocasión eligió la marcha *Nazareno y gitano*, de Pascual González, pieza especialmente apreciada por el auditorio que la disfrutó.

Junto con la Guardia Civil

Asimismo, con motivo de la celebración de la festividad de San Juan Bautista de 2007, la Banda ha ofrecido un concierto junto con la Banda de la Guardia Civil en el Parque del Retiro de Madrid. El acto estuvo dirigido a los miembros y familiares de los Cuerpos y contó con la presencia de autoridades como el alcalde de la ciudad, Alberto Ruiz Gallardón; el delegado del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad, Pedro Calvo; y el coordinador general de Segu-



ridad, Jesús Mora; así como con la asistencia de miembros de la Policía Municipal y de la Guardia Civil. El repertorio consistió en dos actos de seis piezas cada uno, en el que las dos bandas tocaron de forma tanto independiente como conjunta e incluso intercambiaron a sus directores para la interpretación de algunas de ellas. En palabras de Marcelino Fernández Rojo, oficial jefe de la Unidad de Servicios Protocolarios, "el resultado, para el que sólo hicieron falta dos ensayos, fue francamente fantástico y tuvo una acogida muy buena entre el público asistente". ■

Entrevista a Juan Manuel Serrano, **gerente de organización y recursos de la Federación Española de Municipios y Provincias**

“El salto más importante probablemente es el de **asumir las funciones de Policía Judicial**”

La Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) es una asociación española de entidades locales que agrupa ayuntamientos, diputaciones, consejos insulares y cabildos, entre cuyos fines está la prestación, directa o a través de sociedades u organizaciones, de toda clase de servicios a las corporaciones locales o a los entes dependientes de éstas.



¿Cuáles son los objetivos de la Federación Española de Municipios y Provincias?

Aunque en los estatutos de la federación figuran algunos más, básicamente nos concentramos en dos fines: el fomento de la autonomía local y la defensa de los intereses generales de los gobiernos locales ante otras Administraciones Públicas.

¿Qué papel tuvo la FEMP en la aprobación de la Ley de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid?

Nosotros defendemos los intereses concretos para la correcta gestión de cada municipio y el caso de Madrid es obviamente particular: Por eso, participamos en la tramitación de esta ley y en el proceso de valoración, y le dimos apoyo positivo en la Comisión Nacional de Administración Local.

¿En qué proyectos que afecten a Madrid están trabajando en estos momentos?

Tenemos bastantes asuntos de importancia entre manos, pero quizá lo que más llame la atención sean las políticas de carácter social, derivadas de las últimas novedades legislativas; en concreto, el Ayuntamiento de Madrid recibe muchas solicitudes en materia de Ley de Dependencia. Igualmente, para nosotros ha sido muy importante el convenio en materia de seguridad que ha firmado el Ayunta-

miento de Madrid con el Ministerio del Interior, así como la reciente conclusión del borrador del Reglamento de las Juntas Locales de Seguridad, que será aprobado por el Consejo de Ministros en los próximos meses. Otra gran preocupación del ámbito municipal son los sistemas de financiación local, que se gestionan desde la comisión de Hacienda.

¿Cuáles son los puntos más significativos del convenio en materia de seguridad ciudadana y seguridad vial que ha suscrito recientemente la FEMP con el Ministerio del Interior?

El salto más importante probablemente es el de asumir las funciones de Policía Judicial; eso es lo fundamental. Otros asuntos que se han recogido en este convenio son los de la participación de la Policía Municipal en el diseño y desarrollo de las políticas de seguridad ciudadana y seguridad

Para nosotros ha sido muy importante el **convenio en materia de seguridad** que ha firmado el Ayuntamiento de Madrid con el Ministerio del Interior



vial, y el arbitraje de mecanismos que garanticen una mayor coordinación entre las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y los cuerpos de la Policía Local.

¿Considera la FEMP que deberían revisarse las competencias de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado?

La FEMP cree que los esfuerzos de los distintos cuerpos deben dirigirse a ofrecer el mejor servicio posible al ciudadano, para lo que es necesario responder de forma ágil a

La perspectiva desde la que se debe abordar este servicio es la **coordinación, colaboración y cooperación** entre las diferentes fuerzas y cuerpos de seguridad

sus necesidades. La perspectiva desde la que se debe abordar este servicio es la coordinación, colaboración y cooperación entre las diferentes fuerzas y cuerpos de seguridad. En opinión de la FEMP, una garantía de eficacia en materia de seguridad es optimizar los recursos de los que disponen los municipios a partir del entendimiento entre los diferentes cuerpos de policía.

¿Qué funciones considera que debería asumir la Policía Municipal?

Las competencias que deben asumir los distintos cuerpos en cada municipio se verán condicionadas siempre por la formación especializada de sus policías y los medios que posean: la Policía Municipal no cuenta con los mismos medios que la Policía Autonómica o que los cuerpos nacionales. En definitiva, puesto que la Policía Municipal debe ofrecer una respuesta óptima ante las necesidades del ciu-

dadano, los cuerpos municipales deben asumir todas aquellas competencias que permitan la mejor gestión de este servicio.

¿Qué le parece que la PMM haya adquirido competencias judiciales?

Esta decisión significa el reconocimiento de unas tareas que, de hecho, ya se venían desempeñando en la PMM; es un modo de otorgar seguridad jurídica a la PMM, lo que supone un refuerzo para su actuación. Fundamentalmente, lo que aporta es el reconocimiento y no tanto un cambio real en sus funciones.

¿Cree que otros municipios deberían otorgar este tipo de competencias judiciales a su Policía Municipal?

Sin duda, sí. Desde la perspectiva de la FEMP, otros ayuntamientos deberían seguir este camino a través del convenio suscrito con el Ministerio del Interior; al que pueden adherirse de manera voluntaria. Se trata de llegar a un acuerdo entre el Ministerio y la autoridad municipal que facilite la colaboración y la coordinación entre los diferentes cuerpos, teniendo en cuenta las diferentes peculiaridades y necesidades locales.

¿Qué objetivos o retos se podrían marcar desde la FEMP para trabajar conjuntamente con la PMM?

En estos momentos estamos concentrados en la negociación del Reglamento de las Juntas Locales de Seguridad, que para nosotros es muy importante, porque significa desarrollar la Ley de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, de 1986. Una vez que hayamos cumplido este objetivo, se abrirá todo un escenario normativo en el que se podrá avanzar mucho. Además, recientemente se ha creado la Comisión Nacional de Seguridad Local, en la que existe una representación tanto local como del Ministerio del Interior. Creemos que en ese futuro marco normativo y con la participación de la comisión podemos plantear muchas actuaciones de futuro. ■

Departamento de Evaluación y Calidad de los Servicios

“Modelo EFQM”, “certificación”, “excelencia empresarial” ... ¿Qué es todo esto?

La Coordinación General de Seguridad ha recibido el reconocimiento a la calidad de su organización, conforme al modelo EFQM, algo que nos anima a sentirnos satisfechos de los logros alcanzados y hace preciso comprender en qué consiste trabajar por una organización de calidad.

Para saber si nuestra organización es de calidad de acuerdo con los referentes europeos, debemos preguntarnos si tenemos una organización policial ágil, que se adapta a un entorno muy cambiante y a las demandas ciudadanas, que trabaja con buenos protocolos, que planifica sus servicios, que se anticipa, que establece objetivos de mejora...; en definitiva, que se gestiona de forma excelente.

Cuando hablamos de excelencia, nos referimos al modo sobresaliente de conducir la organización y obtener buenos resultados mediante la aplicación de ocho conceptos fundamentales (ver gráfico siguiente).

Conceptos	Comienzo	Autocrítica	Soluciones	Madurez
1 Orientación a los resultados	Se identifican todos los grupos de interés relevantes.	¿Hemos dado siempre respuesta al ciudadano?	Se evalúan las necesidades de manera estructurada.	Existen mecanismos para equilibrar sus expectativas.
2 Orientación al cliente	Se evalúa la satisfacción del cliente.	¿Está el ciudadano satisfecho con la atención recibida?	Se ponen en relación los objetivos con las necesidades y expectativas.	Se entienden los mecanismos de fidelización, se miden y se actúa sobre ellos.
3 Liderazgo y coherencia en los objetivos	Se definen la visión y la misión.	¿Tienen todos los empleados clara su misión?	Se alinean la política, las personas y los procesos. Existe un modelo de liderazgo.	Existen valores compartidos y modelos éticos en todos los niveles.
4 Gestión por procesos y hechos	Se definen los procesos para alcanzar los resultados deseados.	¿Tienen todos como objetivo la satisfacción del ciudadano?	Se utilizan datos comparativos para establecer objetivos ambiciosos.	Se entienden y utilizan los procesos para impulsar mejoras en el rendimiento.
5 Desarrollo e implicación de las personas	Las personas aceptan la responsabilidad para resolver problemas.	¿Está reconocida la valía de los empleados? ¿Están ellos comprometidos?	Las personas son innovadoras y creativas.	Se faculta a las personas para actuar y compartir conocimientos y experiencias.
6 Aprendizaje, innovación y mejora continuos	Se actúa sobre las oportunidades de mejora.	¿Han mejorado los procesos menos satisfactorios?	La mejora continua es un objetivo aceptado por todos.	Se integran las innovaciones y mejoras de éxito.
7 Desarrollo de alianzas	Existe un proceso de selección y gestión de proveedores.	¿Ayudan las alianzas y los recursos al cumplimiento de sus objetivos?	Se reconocen los logros de los proveedores y se han identificado los <i>partners</i> clave.	La organización y sus socios clave son interdependientes. Los planes se desarrollan en común.
8 Responsabilidad social	Se comprenden y se cumplen los requisitos legales y normativos.	¿Se alcanzan resultados sobresalientes en la actuación social?	Existe una implicación activa en la sociedad.	Se miden las expectativas de la sociedad y se actúa sobre ellas.



Cada situación es analizada por **evaluadores independientes con amplia experiencia en muchas otras organizaciones**, basándose en datos objetivos, explícitos u omitidos

Las organizaciones excelentes se caracterizan por su capacidad para alcanzar y sostener en el tiempo resultados sobresalientes tanto para los receptores de sus servicios como para los empleados y otros grupos de interés.

La gestión ideal de las organizaciones

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, también conocida como EFQM (siglas en inglés de European Foundation for Quality Management) establece un modelo de calidad que es utilizado como referencia desde hace años en Europa. Todo comenzó en 1988, cuando 14

empresas europeas se encontraron con la competencia de Japón y de América y decidieron realizar un inventario de las prácticas de gestión que les reportaban mejores resultados, tanto para la empresa como para los clientes y los empleados. Definieron así una guía de gestión ideal a la que las organizaciones, tanto públicas como privadas, deberíamos tender.

El modelo EFQM explica cómo debe funcionar una empresa u organización que busca ser competitiva y gestionarse desde la perspectiva de la excelencia empresarial. Para la policía, este modelo se orienta hacia el logro de resultados a través de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y del personal de la organización, y de la obtención de un impacto positivo en la sociedad. Para conseguirlo, es preciso desarrollar un liderazgo que formule la estrategia política de la organización, diseñar todos los procesos de manera orientada al ciudadano y basarse en una gestión adecuada de los recursos, las alianzas y las personas.

Evaluación de la organización según el modelo EFQM

Siguiendo con la línea de modernización administrativa y mejora de la gestión pública emprendida en el seno del Ayuntamiento de Madrid, la Coordinación General de Seguridad ha apostado por técnicas de gestión modernas para perfeccionar los servicios que

presta a los ciudadanos. Para medir el avance realizado y detectar áreas de mejora, nuestra organización eligió compararse con el modelo de excelencia europeo EFQM, un patrón que permite reflexionar sobre los objetivos, procedimientos y planes de mejora e integrar el ciclo de la calidad total en la vida de una organización. Se consideró que ése era el camino natural que se debía seguir por su valor como herramienta para el diagnóstico y la mejora, máxime cuando uno de nuestros principales objetivos es prestar a la ciudadanía un servicio de alta calidad.

La Coordinación General de Seguridad obtuvo su primera certificación de calidad EFQM a finales de 2006. Las personas que formamos parte de la Coordinación General de Seguridad sabemos que hay cuestiones que funcionan muy bien, pero también somos conscientes de que otras se perciben como mejorables. Entonces, ¿cómo se otorgan los puntos y la certificación como una organización de calidad?

El modelo EFQM, que también recoge y evalúa debilidades, permite ser muy objetivo. No se trata de una valoración subjetiva de una determinada persona, en un momento dado y desde su perspectiva, doblemente filtrada por lo racional y por lo emocional, sino que cada situación es analizada por evaluadores independientes con amplia experiencia en muchas otras organizaciones, basándose en

El modelo EFQM explica cómo debe funcionar una empresa u organización que busca **ser competitiva y gestionarse desde la perspectiva de la excelencia empresarial**

datos objetivos, explícitos u omitidos. Además, en los casos en los que se obtiene un resultado negativo, el modelo también toma en cuenta si la organización ha planificado o está ejecutando medidas para su corrección.

Por tanto, a pesar de que en nuestro caso hay aspectos que pueden ser perfeccionados, también los hay que se están llevando a cabo adecuadamente desde hace años, lo que los evaluadores, aplicando el sistema de puntuación del modelo, han tenido en cuenta a la hora de realizar el balance global. Esta valoración está ratificada por una empresa externa, que acredita la validez tanto de la autoevaluación interna como de las mejoras introducidas en la gestión.

Tras este proceso, la Coordinación General de Seguridad ha obtenido la certificación de calidad europea en el nivel de entre 200 y 400 puntos, lo que convierte a la PMM en la primera organización policial de España y del resto de las capitales europeas que alcanza este reconocimiento. Al mismo tiempo, es también el primer servicio municipal del Ayuntamiento

de Madrid que recibe esta certificación. Dentro del ámbito policial, la PMM se une así a otras policías europeas (de Gran Bretaña, Irlanda, Bélgica, Chequia y Holanda) que han adoptado el modelo EFQM o modelos similares en la mejora de sus servicios.

¿Y a partir de ahora?

Seguimos adelante en nuestro camino. Este proceso hacia la excelencia no ha concluido: a día de hoy nos encontramos en el ciclo de la mejora continua (planificar, desarrollar, comprobar y actuar). Nuestro objetivo en 2008 es conseguir el sello europeo de calidad EFQM en su categoría de más de 400 puntos. Para lograrlo, se ha cerrado la gestión de 2006 con las correspondientes áreas de mejora y se han definido los objetivos para 2007 y 2008. En 2008 realizaremos la segunda autoevaluación.

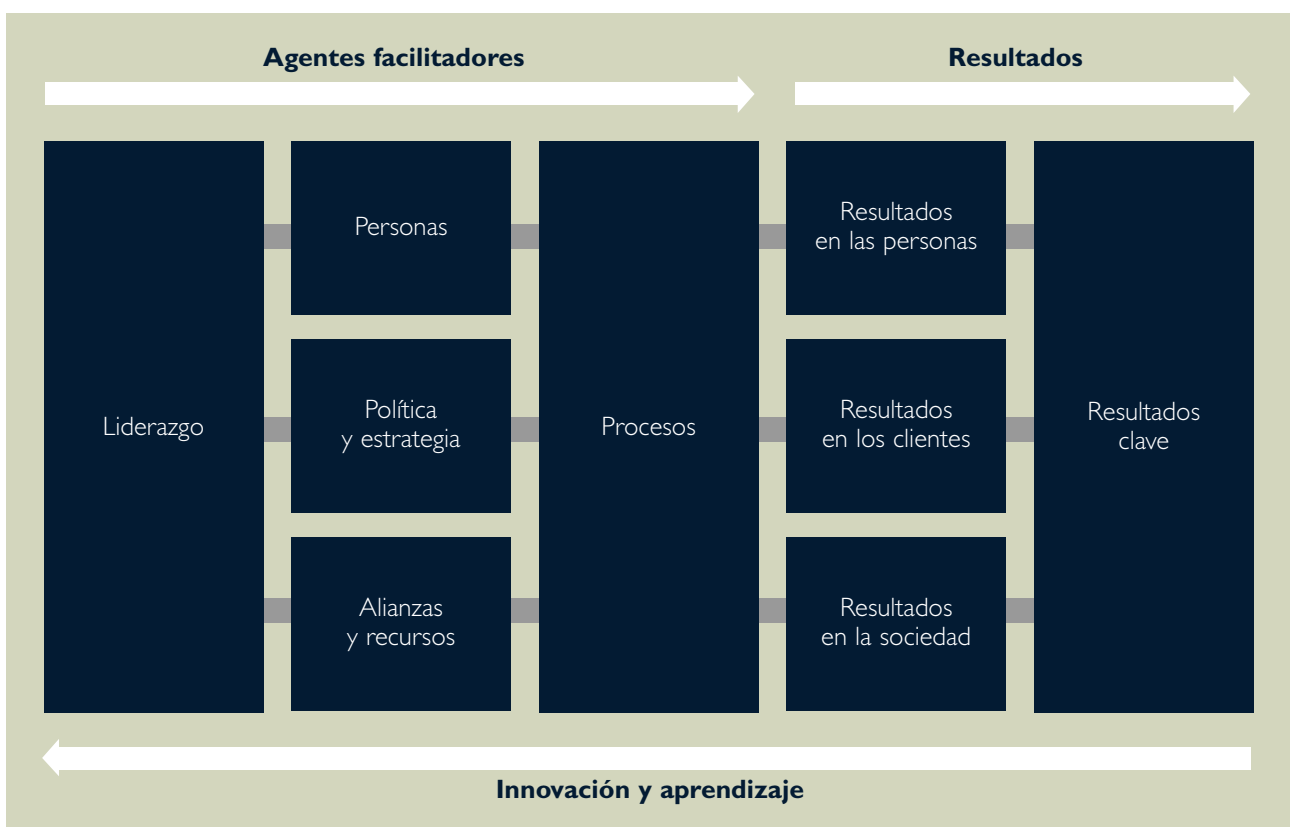
Un modelo en el que el trabajo de todos es importante

Al evaluar las prácticas de gestión, analizamos todas y cada una de las actividades que realizamos. El éxito o el fracaso de nuestra organización radica fundamentalmente en nuestra

El éxito o el fracaso de nuestra organización radica fundamentalmente en nuestra gestión interna, por lo que es preciso optimizar nuestros recursos.

gestión interna, por lo que es preciso optimizar nuestros recursos.

Debido a nuestra misión, a nuestra filosofía y a nuestro compromiso con las personas a las que nos dirigimos, estamos obligados a ser eficaces y aspiramos a cumplir con nuestra responsabilidad con una calidad que se aproxime a la excelencia. ■



Jornadas de intercambio de **buenas prácticas en la PMM**

El concejal de Gobierno de Seguridad y Servicios a la Comunidad, Pedro Calvo, inauguró las primeras Jornadas de Intercambio de Experiencias en materia de seguridad organizadas por el Ayuntamiento de Madrid y celebradas los días 8 y 9 de mayo en la sede de la Coordinación General de Seguridad de la calle Albarracín. El objetivo de estas jornadas fue reunir a los diferentes cuerpos de seguridad para poner en común sus buenas prácticas; de esta forma se evalúan en conjunto, lo que permite progresar en la mejora de la calidad de los servicios

de seguridad que se prestan a los ciudadanos.

Representantes de la Policía Nacional, Guardia Civil, Ertzaintza, Mossos d'Esquadra y Policía Local de Bilbao, Barcelona y Avilés, entre otros, intercambiaron sus prácticas en temas como la aplicación de políticas de calidad, el uso de las nuevas tecnologías, las funciones como Policía Judicial, la atención a las víctimas o el trabajo con menores.

Precisamente el apartado dedicado a la atención de menores, asunto de gran interés social, fue el mejor valo-

rado por los excelentes resultados obtenidos en Madrid y Cataluña, presentados en las ponencias del GRUME, los Mossos d'Esquadra y la figura del agente tutor de la PMM.

El Departamento de Evaluación y Calidad tiene disponibles los contenidos de estas fructíferas jornadas en formato PDF. Quienes deseen profundizar en los temas compartidos, pueden solicitar las presentaciones que a continuación se relacionan, tanto por teléfono (32888, 43701) como por correo electrónico (merinopd@munimadrid.es y romanzr@munimadrid.es). ■

Proyectos mejor valorados	Responsables de cada proyecto
Buenas prácticas en estrategia	
Madrid Seguro (Ayuntamiento de Madrid)	Coordinador General de Seguridad del Ayuntamiento de Madrid
Mapas de Estrategia (Guardia Civil)	Comandante del gabinete del director de la Policía y de la Guardia Civil
Proyecto de Costes (Universidad Pública de Navarra)	Coordinador del Proyecto de Costes de la FEMP
Programa de Coordinación entre Mossos d'Esquadra y Guardia Urbana de Barcelona	Intendente mayor jefe de la Guardia Urbana de Barcelona Comisario de Mossos d'Esquadra
Buenas prácticas en políticas de calidad	
Sello EFQM de Calidad (PMM)	Director general de Seguridad del Ayuntamiento de Madrid
Normas ISO 9000 (Ertzaintza)	Jefe de la Secretaría Técnica de la Ertzaintza
Plan de Calidad Seguridad (Presidencia del Gobierno)	Subdirector de Seguridad de la Presidencia de Gobierno
Programa de Calidad en el Centro de Formación del Cuerpo Nacional de Policía	Jefe de la Sección de Calidad del Centro de Formación del Cuerpo Nacional de Policía
Buenas prácticas en nuevas tecnologías	
CISEM (PMM)	Subdirector general de informática, comunicaciones y nuevas tecnologías de la Coordinación General de Seguridad del Ayuntamiento de Madrid
PDA (Guardia Urbana de Barcelona)	Intendente mayor Jefe de la División de Coordinación de la Guardia Urbana de Barcelona
Programa SIGO (Guardia Civil)	Comandante del Estado Mayor de la Guardia Civil
Programa ARGOS (Cuerpo Nacional de Policía)	División de Coordinación Económica y Técnica del Cuerpo Nacional de Policía
Buenas prácticas en Policía Judicial	
Investigación de accidentes laborales (PMM)	Oficial del Área de Coordinación Técnica de la PMM
Policía Municipal de Bilbao	Jefe de la Policía Municipal de Bilbao
Servicio de Criminalística de la Guardia Civil	Teniente del Servicio de Criminalística de la Guardia Civil
Buenas prácticas en atención a víctimas	
Atención a las Víctimas (Policía Municipal de Avilés)	Jefe de la Policía Municipal de Avilés
Carta de atención al ciudadano (Policía Foral de Navarra)	Comisario principal Jefe de la División de Régimen Interno
Buenas prácticas en actuación con menores	
Agente tutor (PMM)	Oficial del Área de Planificación de la PMM
Mossos d'Esquadra	Jefe de la Unidad Central de Menores de los Mossos d'Esquadra
GRUME (Cuerpo Nacional de Policía)	Jefe del GRUME de la Jefatura Superior de Madrid
Menores y bandas (Ayuntamiento Barcelona)	Director del Servicio de Prevención del Ayuntamiento de Barcelona

La PMM participa en el **programa Urb-AI**

La Unión Europea ha creado el programa Urb-AI (desarrollo urbano en América Latina) para fomentar las redes de cooperación entre países de Europa y de América Latina. Este programa se propone intervenir en el ámbito del desarrollo local urbano en temas como la droga, el medio ambiente, la participación ciudadana, la seguridad, etc. Las metas de este programa se articulan en torno a 14 redes que trabajan para fortalecer las

capacidades de los gestores públicos, establecer alianzas entre ciudades afines e incorporar dinámicas eficientes en la gestión pública que puedan ser homologables tanto en Europa como en América Latina.

Madrid ha participado en uno de los proyectos de la red número 14, denominado "Consolidación de los gobiernos locales en seguridad ciudadana: formación y prácticas". Su obje-

tivo es la elaboración de programas de formación en el ámbito de la Administración en políticas de seguridad urbana.

Este proyecto se ha desarrollado a partir de dos seminarios, celebrados en Santiago de Chile y en Florencia. Los resultados de este proyecto han sido publicados en el libro *Consolidación de los gobiernos locales en seguridad ciudadana: formación y prácticas* y en formato web en la página <http://www.seguridadurbal-regione-toscana.net>. ■

La policía opina

Ante el surgimiento de nuevas demandas y expectativas ciudadanas, ¿debería asumir la PMM **nuevas funciones como mediadora** en conflictos vecinales?

Esta sección está dedicada a conocer la opinión y las propuestas de todas las personas de la PMM sobre los temas e inquietudes de interés para todo el Cuerpo.

Rosa María García Durán, subinspectora de la PMM, cree que la labor de la policía no debería sustituir el papel de los mediadores vecinales, sino que se trata de "colaborar activamente con las redes sociales de mediación que sí tienen asignado ese papel". Según ella, "la labor comprometida con el bienestar del barrio, de las asociaciones de vecinos y de los mediadores vecinales e interculturales, representa una oportunidad para hacer más efectivo el trabajo policial". Asimismo, asegura que "uno de los mejores medios para este fin es la interlocución con los diferentes recursos destinados a la mediación vecinal, que se viene haciendo desde las oficinas de Atención al Ciudadano. Desde este servicio, muchas veces, la Policía Municipal sale del anonimato y recupera la identidad propia que multiplica por mucho la eficiencia policial". Desde su punto de vista, los motivos que obligan a la PMM a estar muy pendientes del receptor de sus servicios son "el vertiginoso ritmo de la sociedad actual, la presencia de activo multicultural, las expectativas ciudadanas cada día más exigentes con los servicios públicos y la propia competencia de una policía que no sólo debe responder cuando es requerida, sino que además debe actuar desde la prevención".



El oficial **José Ramón Llano** opina que, de hecho, la PMM está cumpliendo estas funciones a través de las peticiones directas y de las llamadas de los ciudadanos a la Oficina de Atención Ciudadana (OAC). "Las llamadas, en muchos casos, se producen para solicitar información sobre cuestiones relacionadas con determinadas normativas de la Administración municipal, pero los ciudadanos siempre han asumido que los conflictos vecinales son asunto de la Policía Municipal. Entre el 15% y el 20% de estas llamadas son peticiones directas de resolución de conflictos vecinales y constituyen una de las actividades centrales de la unidad". También afirma que "a través del servicio que ofrece la OAC se ha percibido un aumento de la implicación del ciudadano en la seguridad, así como un incremento del número de llamadas que ofrecen información relacionada con la seguridad de su entorno: los propios vecinos observan su barrio y toman la iniciativa de llamarnos, especialmente en situaciones que están relacionadas con la violencia de género. Antes los vecinos no querían inmiscuirse en asuntos familiares, que pasaban desapercibidos a la PMM, pero ahora nos alertan ante realidades que hoy día despiertan una sensibilidad especial".



relexternas@munimadrid.es es el correo electrónico al que puedes enviar tu propuesta de temas para esta sección, así como tu respuesta al próximo tema: **ante el surgimiento de nuevas demandas y expectativas ciudadanas ¿debería la PMM asumir nuevas funciones como policía judicial?** De todas las respuestas recibidas, se publicarán aquéllas que aporten mayor valor para todos. Gracias por tu colaboración. ■



madrid

MADRID Seguro 3 · 2008

© Policía Municipal de Madrid.