



Seguridad Ciudadana:  
Sección coordinada por el  
Área de Gobierno de  
Seguridad y Movilidad del  
Ayuntamiento de Madrid

# Gestión de la información en los servicios de seguridad

**U**no de los principales retos de las organizaciones es conseguir flexibilidad y agilidad en la adaptación a los rápidos y continuos cambios de negocio, gestionando los riesgos operacionales y financieros que conlleva, incrementando la rentabilidad empresarial y la satisfacción de los clientes. El objetivo se logra con una eficiente gestión de procesos que optimice los mismos y controle los riesgos empleando los recursos disponibles.

Aunque desde hace tiempo es muy común en el ámbito empresarial, es ahora cuando empieza a ser una línea de trabajo en las administraciones públicas, en las que el mal llamado "negocio" es el servicio que prestan al ciudadano, controlando los recursos disponibles y logrando una solución de compromiso entre los riesgos asumidos y lo conseguido.

Las fases clásicas de gestión de procesos o Business Process Management –análisis de procesos, diseño y rediseño, ejecución y monitorización y análisis de resultados para reajuste en línea con los objetivos – empiezan a ser protagonistas de los esfuerzos inversores de la Administración, principalmente en Tecnologías

de la Información y las Comunicaciones dadas las distintas tecnologías y herramientas existentes en el mercado de contrastada eficacia, lo que da valor añadido a las bases de datos de las aplicaciones de la organización, convirtiéndolas en **información** útil para ese fin.

En esa línea de trabajo se encuentran encuadradas las actuaciones tecnológicas de la Dirección General de Seguridad de la Ciudad de Madrid, para conseguir una mejora continua en la eficiencia de los procesos operativos de Policía Municipal de Madrid. Se cuenta con una cantidad ingente de datos recopilados en las aplicaciones y sistemas puestos en marcha en estos últimos años, que desempeñan un papel importante con el uso de las tecnologías adecuadas:

## CISEM. Incidente único y planificación de servicios

Desde la creación en 2004, dentro de la estructura de la Coordinación General de Seguridad y Emergencias de la Ciudad de Madrid, de la Dirección General de Seguridad, con la atribución de las competencias en materia de recursos

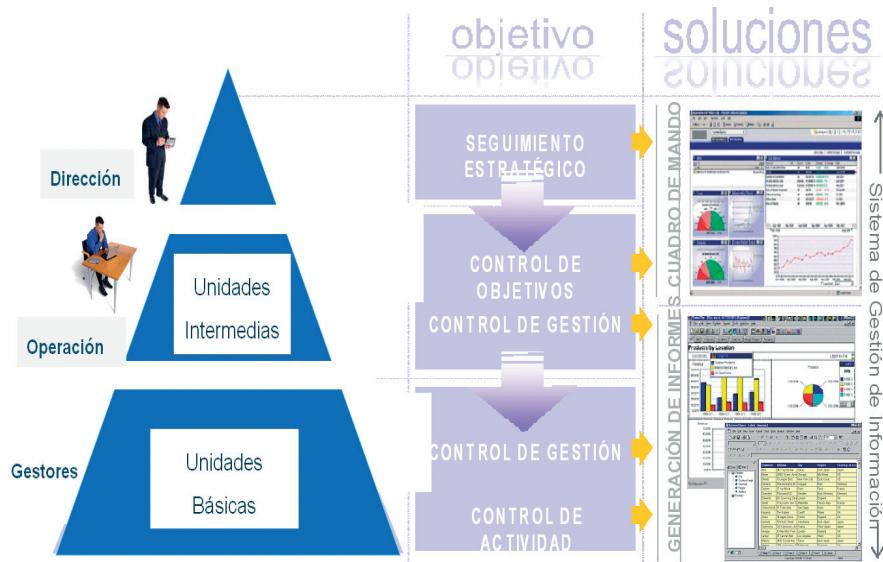


Francisco González

Jefe del Departamento de Informática  
Subdir. Gral. de Informática, Comunicaciones y NNTT

AYUNTAMIENTO DE MADRID

## EXPLORACIÓN DE LA INFORMACIÓN



humanos, de la gestión económico administrativa, y de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC, uno de sus principales éxitos ha sido la puesta en producción e implantación del CISEM, proyecto que ha liderado desde sus orígenes.

CISEM – Centro Integrado de Seguridad y Emergencias de Madrid – representa la intervención conjunta de los Cuerpos de Seguridad y Emergencias de Madrid (SAMUR-Protección Civil, Agentes de movilidad, Bomberos y Policía Municipal) en los incidentes de seguridad y emergencias que impliquen en su atención a alguno de los Cuerpos, tomando forma en un centro de operaciones común de reciente creación (finales de 2007). La actuación conjunta, que se realiza coordinando recursos humanos y materiales en un incidente único, es la forma lógica de optimización de los mismos y desde luego, y lo que es más importante, de dar una mejor respuesta en tiempo y calidad a la ciudadanía. Esta es la línea de funcionamiento de los principales centros de comando y control nacionales y allende nuestras fronteras.

**Uno de sus principales éxitos ha sido la puesta en producción e implantación del CISEM, proyecto que ha liderado desde sus orígenes**

Bajo el paraguas de CISEM se han implantado los sistemas de intervención conjunta (Incidente Único) y de Planificación de Servicios de Policía Municipal, que unidos al sistema de intervención de Policía Municipal (SITE), en servicio desde años atrás, recopilan datos de gran valor desde el punto de vista de lo realizado (información histórica) pero también desde el punto de vista analítico, predictivo y de simulación de escenarios, añadiendo otra perspectiva a la utilización de los datos recogidos.

Por otro lado, y desde mucho antes de que surgiera el concepto de CISEM, diversas aplicaciones y sistemas de información han soportado la gestión y el desempeño de Policía Municipal en labores operativas, disponiendo en estos momentos de un amplio catálogo de aplicaciones de gestión, y de aplicaciones operativas que recogen las actuaciones de Policía Municipal tanto en materia de policía administrativa y judicial como garantizando la seguridad vial y ciudadana o realizando labores de apoyo a los ciudadanos.

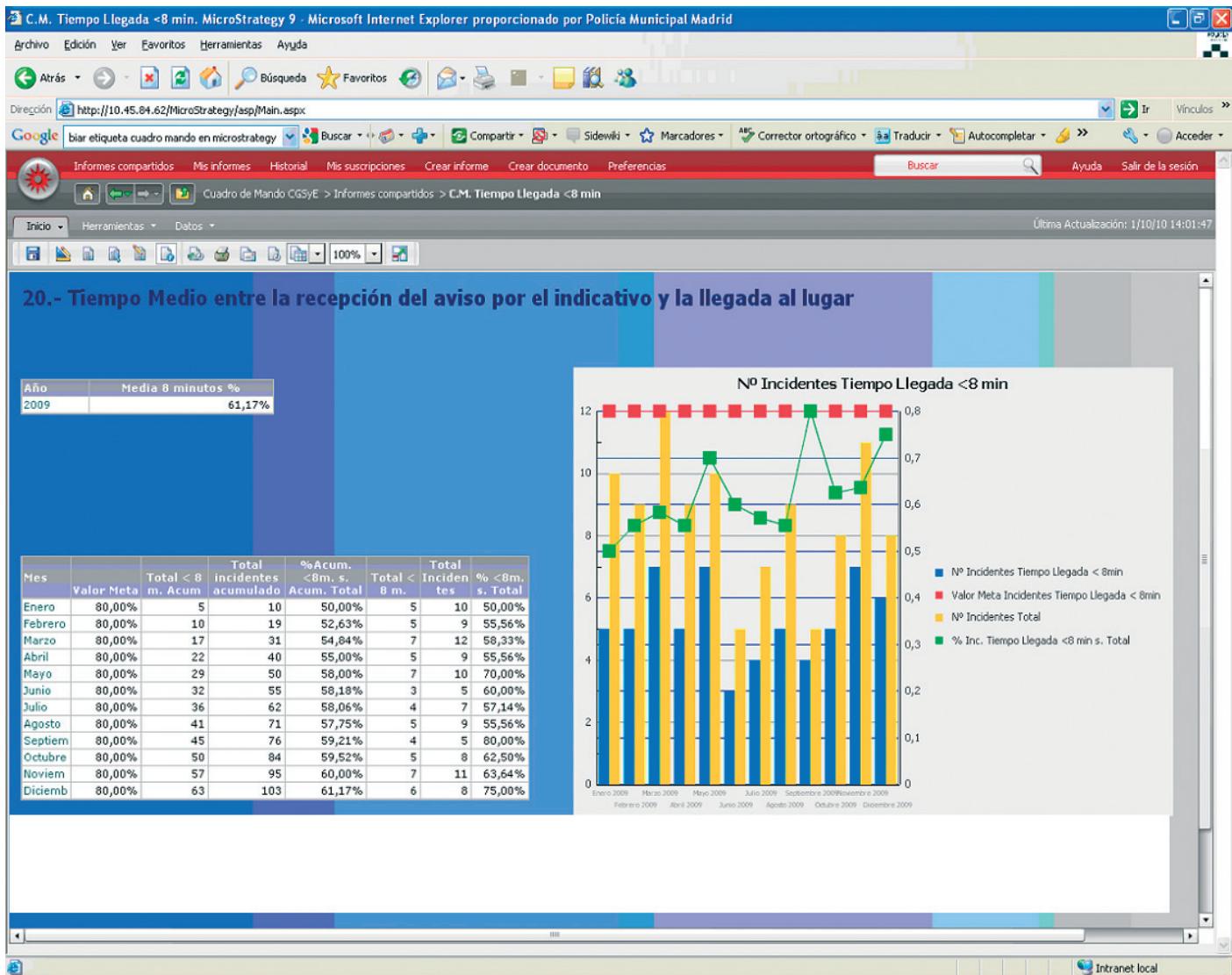
### Business Intelligence al servicio del ciudadano

En ese escenario descrito, el esfuerzo de la Dirección General de Seguridad se ha centrado en tres proyectos dentro del marco de los Fondo FEESL de Estabilidad y Sostenibilidad Local 2010, referencia para futuros proyectos:

- Puesta en producción de un sistema de apoyo a la investigación policial
- Puesta en producción de un Almacén de Datos (Datawarehouse) para la Coordinación General, e
- Implantación del Cuadro de Mando de orientación estratégica y táctica.

El primero de ellos, herramienta imprescindible de trabajo en el día a día de las Unidades de policía judicial, aunque no sea objeto de este artículo, debe citarse porque mantendrá un interfaz con el Almacén de Datos para obtención de información analítica de sustento en investigaciones.

Los otros dos proyectos, apoyados en las tecnologías y herramientas de Bu-



siness Intelligence BI, representan el esfuerzo de la Dirección General de Seguridad en la mejora de los procesos de trabajo de Policía Municipal en beneficio del ciudadano.

## almacén de datos de la Coordinación General

Es la principal herramienta de información sobre la que se sustentará la toma de decisiones a nivel estratégico y táctico de la Coordinación General de Seguridad y Emergencias para el aseguramiento de objetivos del Plan Operativo de Gobierno (POG) en lo que respecta a seguridad ciudadana, aparte de ser el soporte de información de apoyo al funcionamiento del Cuadro de Mando.

El seguimiento y monitorización de consecución de los objetivos definidos en el POG para el cuatrienio de gobierno municipal necesita de la herramienta de BI que ayude a la dirección en sus decisiones a medio (tácticas) y largo plazo (líneas estratégicas): el Almacén de Datos.

En esta primera fase, el Almacén de Datos se compone de cinco colecciones de datos, previéndose incorporar en un futuro próximo más colecciones de datos representativas de áreas de actividad de Policía Municipal, lo que lo convertirá en una herramienta centralizadora de información de análisis de diversas fuentes, integradas y vinculadas entre sí por nexos de relación como callejero, posicionamiento GPS o Unidades de policía interviniéntes y otros intrínsecos a la naturaleza de la información manejada.

De las cinco colecciones de la primera fase, cuatro representan áreas de trabajo de Policía Municipal incluidas en el POG:

- **Accidentes de Tráfico en Madrid**, para reforzamiento de las políticas de seguridad vial (objetivo POG).
- Datos significativos de las **actuaciones de Policía Municipal en distintos ámbitos de trabajo (Estadísticas Corporativas)**.
- **Intervenciones policiales en incidentes de seguridad** (Incidente Único y SITE), para el trabajo en pos de una respuesta más eficaz de Policía Municipal (ver que objetivo POG).
- **Planificación de Servicios de Policía Municipal**, para la optimización de recursos humanos.

- Y una quinta centrada en la gestión de Recursos Humanos desde el punto de vista económico y del catálogo de puestos de trabajo.

Cada colección sigue un modelo dimensional definido en la fase de análisis, con la estructura de datos necesaria para analizar información agregada de indicadores (variables a cuantificar) por las dimensiones requeridas. La interacción del usuario con la colección puede ser mediante análisis dinámico interactivo de los datos en interfaz web, descendiendo hasta el último nivel de desagregación recogido, o ejecutando informes predefinidos en la puesta en producción, debido a la periodicidad con que son necesarios.

El Almacén se implementa en la plataforma MicroStrategy (MSTR Intelligent Server 9.0.1), de reconocido prestigio en Business Intelligence, perfectamente escalable a módulos analíticos, de predicción y de simulación de escenarios que se ha preferido abordar con la madurez del proyecto.

### cuadro de Mando para la Dirección

El Cuadro de Mando está llamado a ser el instrumento que facilite a la dirección del área de Seguridad de la Coordinación General la implantación de la estrategia del Plan Operativo de Gobierno para la Policía Municipal. La estrategia se mostrará en una serie de indicadores desde cuatro perspectivas: gestión económica, percepción de la ciudadanía del trabajo realizado, procesos operativos internos, y formación y crecimiento de la organización, llegando en el futuro a ser el Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard de la organización.

La dirección – Coordinador General, Director General y órganos superiores dependientes, y cúpula directiva del Cuerpo de Policía Municipal – necesita de esa herramienta que le permita tener una visión explícita y global del desempeño de la organización en esas cuatro perspectivas y desde tres dimensiones: ayer, hoy y lo que se realizará mañana.

## En estas condiciones podremos gestionar la información de forma eficiente potenciando la excelencia del servicio

Con el objetivo final de embarcar a la organización en un ciclo continuo de mejora de los procesos operativos y organizativos.

Sabiendo de la dificultad que entraña un proyecto de BI en una organización de esta envergadura, se ha preferido centrar los esfuerzos en el módulo de procesos internos (dimensión hoy) de Policía Municipal, apoyados en la información de las aplicaciones operativas, dejando para siguientes fases las otras tres áreas de mejora definidas. De los procesos internos, el esfuerzo se centrará en indicadores de la ejecución en los siguientes campos:

- Intervención policial en incidentes de seguridad.
- Apoyo y coordinación con la comunidad educativa.
- Actuación policial en espacios públicos:
  - o Parques Públicos
  - o Recuperación de vehículos
  - o Eficacia en la llegada al punto.
- Seguridad Vial.

Los indicadores representativos de cada uno de los campos anteriores serán presentados al usuario en un interfaz amigable con signos semafóricos indicativos del estado de ejecución en relación a los valores meta marcados por la dirección para el período transcurrido y al valor proyectado para el final del ejercicio. Haciendo uso de la navegabilidad propia de un Cuadro de Mando, será posible navegar hasta llegar al mínimo detalle de agregación en el caso de que se quiera profundizar en el porqué de un indicador concreto. En este caso, será de suma importancia la integración con la colección de datos implicada, y la rapidez con que se presenten los datos.

Los servicios de Seguridad en el ejercicio de su actividad generan gran cantidad de datos; éstos suponen un gran activo y valor si somos capaces de transformarlos en información y culminamos el proceso elevando y evolucionando la misma a términos de conocimiento. En estas condiciones podremos gestionar la información de forma eficiente potenciando la excelencia del servicio.