



Perspectivas Microsoft

Soluciones Administración



Policía local bien equipada

Mayor capacidad de respuesta, más eficiencia y mejor atención al ciudadano: el Ayuntamiento de Barcelona ha mejorado los servicios que presta su Guardia Urbana. ¿La clave? La utilización de dispositivos móviles equipados con Microsoft Windows Mobile.

Texto: Javier Palazón

Imagen: Vicens Giménez

A lo largo de más de 150 años, la Guardia Urbana de Barcelona ha evolucionado con y para la ciudad. Fue a partir de 1941 cuando este cuerpo de agentes, que hasta entonces era conocido como la Guardia Municipal, pasó a denominarse Guardia Urbana. Ese mismo año sufrió un gran proceso de remodelación, que incluyó una fuerte reorganización y distribución de secciones; entre otras medidas, se introdujo la figura del guardia de barrio, a imitación del bobby londinense. Desde noviembre de 2005, la Guardia Urbana conforma un nuevo sistema policial para la Ciudad Condal, junto a los Mossos d'Esquadra. Entre sus competencias destacan la administrativa, la circulación, servicios asistenciales y seguridad ciudadana. Así, el trabajo de calle de los más de 2.500 agentes que integran este cuerpo ha estado siempre ligado al papel y al bolígrafo, siempre cargados con un talonario de multas y una guía de la ciudad. Confusiones en la numeración, calles inexistentes, matrículas incorrectas o, simplemente, letras ilegibles: las multas escritas a mano solían incluir este tipo de errores que, en ocasiones, llegaban incluso a invalidar el proceso administrativo. Para solventar todos estos problemas se

empezaron a tomar una serie de medidas encaminadas a la introducción de una tecnología que ayudara a ofrecer un servicio más eficiente. A partir de 2003, por ejemplo, se incorporó tecnología GPS en el sistema de gestión de flotas. Sin embargo, fue en 2005 cuando se adoptó la solución necesaria para dar el paso decisivo hacia la modernización del trabajo: se inició el proyecto piloto para la integración de PDA's dentro del marco del Plan Estratégico de Sistemas 2004-2007 del Ayuntamiento de Barcelona. El Instituto Municipal de Informática (IMI), encargado del desarrollo del proyecto, recurrió a Knosos y T-Systems para la creación de una maqueta operativa, que se puso en producción con un despliegue de 30 terminales.

El proyecto nació con la visión de aprovechar las tecnologías de movilidad para mejorar y agilizar el servicio

Una apuesta clara y fundamentada

El resultado fue tan positivo que se decidió dar un paso más, y sacar a concurso público el resto de funcionalidades. "El proyecto PDA no nació para resolver un problema, sino con la visión de aprovechar las tecnologías de movilidad para mejorar y agilizar el servicio y la atención al ciudadano, dignificar el trabajo del día a día y potenciar el principio de autoridad de la policía local", explica Xavier Roca, responsable de Cliente del Sector de Seguridad y Movilidad del IMI. "Antes, cada agente salía con una guía en papel de la ciudad de Barcelona, un talonario para las denuncias, un nomenclátor con los códigos de actuación... Ahora todo esto se ha suprimido gracias a la PDA", afirma. "Tampoco surgió como una copia de la iniciativa de otras policías. Anteriormente nos habían intentado vender los equipos precursores de lo que hoy en día son las PDA's, que eran mucho más robustos y con unas funcionalidades muy limitadas. Cuando se decidió realizar el piloto ya teníamos muy claro hacia qué tecnología dirigirnos. Uno de los motivos para la realización del proyecto fue precisamente la apuesta por Microsoft Windows Mobile. El resultado fue más que satisfactorio, por lo que decidimos continuar, sin tener que buscar nada nuevo", argumenta el responsable del IMI.

Gestión inmediata de denuncias

A principios de 2006 se realizó un despliegue de 300 terminales. En la actualidad, el equipamiento consta de 400 agendas electrónicas y 250 impresoras, conectadas a la PDA mediante Bluetooth, y con las que se pueden imprimir las denuncias al momento. La gestión de cambio de un sistema a otro para la puesta en marcha del proyecto —que en primavera cumplirá dos años— se hizo de modo muy estricto. Se realizaron cursos de formación y mentalización, con los que se logró un alto grado de aceptación. De esta forma, los agentes, al recibir su PDA, estaban realmente instruidos y adaptados a la solución desarrollada por Knosos y T-Systems, encargadas de implantar todas las herramientas necesarias, y sustentada bajo la tecnología de Microsoft Windows Mobile.

Una de las funcionalidades más importantes es la emisión y confección de denuncias. "El nuevo sistema no sólo acaba con la notificación, sino que, además, se da la opción de pagar la denuncias en el acto con un lector magnético para tarjetas que incorporan las impresoras", explica Roca. Por otro lado, se está estudiando la posibilidad de habilitar el mismo sistema para las comunicaciones con conexión GSM. "Actualmente, las PDA's pueden trabajar como teléfonos móviles con GPRS y tirar de backup ante cualquier contingencia de las comunicaciones radiodigitales TETRA. A esto hay que añadir que todo el software de aplicativos está preparado para trabajar sin cobertura", comenta Roca.

Gracias a la tecnología Microsoft no nos hemos encontrado ninguna limitación en el uso y aplicación de funcionalidades

Mejor calidad de servicio

Uno de los principales beneficios del uso de estos equipos de movilidad ha sido la optimización del proceso de las denuncias, con una reducción más que considerable de los errores que se cometían a la hora

de transcribirlas y tramitarlas. "Antes se hacía con un boletín escrito a mano, de pie, en la calle, que lo mecanizaba una empresa contratada especialmente para este servicio. Ahora, al haber pasado a un sistema electrónico, los errores se han reducido de forma drástica", explica Roca. En este sentido, también se han disminuido notablemente los plazos ejecutivos entre la imposición de la denuncia y su posterior notificación.

Por otro lado, el uso de las PDAs ha facilitado la comunicación para los avisos de las incidencias o problemas derivados del mobiliario urbano o de la señalización. "Además, se han reducido los plazos y se ha conseguido elaborar un proceso mucho más sencillo, que dignifica la labor del agente y le permite incrementar la eficiencia de su trabajo, que ahora es más reconocido e incorpora mejoras visibles al momento", comenta Xavier Roca.

Nuevas prestaciones

A este proyecto se le sumarán en un futuro cercano dos funcionalidades: la comunicación de servicios planificados en una agenda, donde se anotarán las tareas que se ejecuten durante la jornada, y una mejora en los de emergencia, con los detalles de las llamadas al 092 ó 112 recogidos en el propio dispositivo. Además, se prevé la incorporación de nuevas tareas, que empezarán a ejecutarse a partir de este verano. Hasta entonces, el equipo se centrará en la migración de nuevos dispositivos para la compatibilidad e implantación del nuevo sistema operativo Microsoft Windows Mobile 6. "La tecnología de Microsoft nos ha venido muy bien para este proyecto. Es una tecnología joven, y gracias a ella no nos hemos encontrado ninguna limitación en el uso y aplicación de funcionalidades, sino todo lo contrario", concluye Xavier Roca

Enlaces de interés:

www.bcn.es/guardiaurbana

www.knosos.es

www.t-systems.es

www.microsoft.es/windowsmobile/

Ayudante digital

GRACIAS AL PROYECTO PDA, cada agente tiene al alcance de la mano todo lo relativo a la información de soporte, como el estado de las denuncias, una guía urbana de Barcelona con toda la información necesaria para la atención al ciudadano o aquellos documentos o protocolos necesarios para su trabajo. El sistema tiene acceso a las denuncias realizadas para su posterior consulta, anulación, impresión o duplicación. Por otro lado, también proporciona

una base de datos documental con la que los agentes pueden visualizar su agenda del día con las instrucciones del cuerpo y los modos de operación. Otra de las aplicaciones consiste en la posibilidad de notificar los desperfectos de la vía pública (e incluso fotografiarlos), a través de un modo desarrollado en browser para PDA del sistema corporativo Iris. Como explica el propio Xavier Roca, "se trata de un sistema transversal del Ayuntamiento de Barcelona, que canaliza todas las incidencias o reclamaciones que se producen y las comunica al servicio correspondiente encargado de su resolución; ahora los agentes pueden enviarle sus notificaciones directamente a través de la PDA".

Ventajas con Windows Mobile

- **OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS**

Con el uso de las PDAs, la Guardia Urbana de Barcelona consigue una reducción más que considerable de los errores que se cometían antes a la hora de transcribir y tramitar las denuncias.

- **AHORRO DE TIEMPO**

También se han acortado los plazos ejecutivos entre la imposición de la denuncia y su notificación.

- **COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS**

Además, las PDAs facilitan la comunicación para los avisos de las incidencias o problemas derivados del mobiliario urbano o la señalización.

- **MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En resumen, los ciudadanos se benefician de un servicio más ágil y eficiente, los agentes ven dignificado su trabajo y se potencia el principio de autoridad de la policía local.