



la entrevista

EURO COP  
**NEWS 4**  
magazine

# Inspector José Rey Policía Municipal de Pamplona

Inspector José Rey Policía Municipal de Pamplona

# EUROCOP EN LA POLICIA MUNICIPAL DE PAMPLONA

La Policía Municipal de Pamplona

**P**amplona es la ciudad más poblada de Navarra, con una población que ronda los 200.000 habitantes y sumando su área metropolitana asciende a 350.000 personas.

Su Policía Municipal cuenta en la actualidad con 450 efectivos, lo que nos indica un ratio de 2,25 policías por cada 1.000 habitantes; teniendo un incremento de su plantilla del 25% durante los últimos 10 años. El 42,1% de la plantilla está asignada a la sección de Seguridad Ciudadana, y el 15,9% a la sección de Tráfico.

En el año 2012 el cuerpo de policía adoptó un nuevo Reglamento de Organización que ha tenido como fin reestructurar la Policía Municipal de Pamplona, dotándola de una nueva estructura con la que asumir eficazmente las funciones que legalmente tiene encomendadas.

En este sentido la policía está organizada funcionalmente por cuatro grandes áreas, subdivididas en **Brigadas** y éstas en **Grupos**. A la cabeza se encuentra la Jefatura, bajo el mando del alcalde, y D. Simón Santamaría ostenta el cargo de Jefe de Policía Municipal teniendo como responsabilidad la dirección operativa del cuerpo.

Son 4 áreas funcionales:

- Área de Apoyo al Mando
- Área de Seguridad Ciudadana





- Área de Instrucción y Asistencia al ciudadano
- Área de Tráfico

De estas 4 áreas funcionales cuelgan las brigadas como unidades que aglutinan los grupos que tienen funciones policiales de naturaleza homogénea. Esta supervisada por un comisario o, excepcionalmente, por un inspector.

Finalmente, el grupo es la unidad a la que corresponde la ejecución directa de tareas especializadas dentro de la actividad policial. Está dirigido por un subinspector o excepcionalmente por un inspector.



Diariamente y para cada turno, un inspector es designado como jefe de sala para coordinar las actividades de las unidades que realizan servicios en la ciudad. Las funciones del jefe de sala son:

- Controlar todos los servicios que se estén realizando en cada momento por la Policía Municipal de Pamplona.
- Presidir el acto de lectura de servicio y distribuir adecuadamente los efectivos asignados de acuerdo a las instrucciones recibidas.
- Controlar el equipo diario que atiende el CECOP (Centro de Coordinación Operativa).
- Conocer las actividades que se están realizando en la ciudad y que puedan tener incidencia en lo relativo a seguridad ciudadana.
- Cuando algún servicio que se esté realizando se vea sobrepasado por la situación, ordenar el apoyo de otras unidades.
- Velar por el exacto cumplimiento de las instrucciones y servicios encomendados en su turno, así como que se cumpla el horario establecido.
- Dar parte verbal y escrito de las actividades e incidencias durante el servicio al jefe de la Policía Municipal de Pamplona.

## EuroCop en la Policía Municipal de Pamplona

### Antecedentes

En el año 1.999, la policía de Pamplona estaba poco tecnificada al trabajar básicamente con Word y Excel de Microsoft, pero no con bases de datos, y de las pocas aplicativos que se disponía eran aislados que apenas resolvían algunas funciones y necesidades parciales de la Organización Policial, situación que generaba dupli-

cidades de tareas, falta de integración de los sistemas, etc.

Por este motivo en este mismo año, la Policía de Pamplona, en su afán de alcanzar los más altos índices de eficacia, credibilidad, confianza ciudadana y de constituir el mejor servicio policial; fijó nuevas estrategias que favorecieran la **implantación de una plataforma tecnológica policial totalmente integrada para su organización.**



Esto implicaba la necesidad de contar con un avanzado sistema tecnológica, que facilitara y/o tecnificara las actividades o procesos que la policía ejecuta, en sus distintas unidades totalmente integrado, así como lograr la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos.

Es así como la Policía Municipal manifestó su interés de dotarse de un sistema informático que nos facilitara llevar a cabo la estrategia fijada.

Existiendo dotación presupuestaria para ello, se creó un equipo al interior de la policía, dirigido

por el entonces Jefe de Policía y contando en todo momento con la asesoría de la empresa de informática municipal ANIMSA, quienes cuentan con una dilatada experiencia en el soporte de todos los sistemas informáticos de nuestra Policía y en la gestión de complejos proyectos de integración con intervención de empresas externas.

Este equipo empezó, a analizar y valorar las soluciones que existían en ese momento en el mercado y se establecieron una serie requisitos, características y funcionalidades que garantizaran la implantación de una herramienta que resolviera las necesidades de gestión administrativa, de procedimientos y operativa para todos los departamentos de la policía.

Este sistema de gestión debía permitir:

- Cubrir todas las necesidades de gestión operativa, de procedimientos, administrativa y de gestión de la Policía Municipal de Pamplona. La idea era lograr una mayor tecnificación en la labor policial de forma que se obtuviera una mayor optimización de recursos humanos y técnicos de la plantilla, realizando una gestión integral acorde con la estrategia definida.
- El sistema debía permitir una mejora en la gestión y asignación de tareas, la eliminación de trabajos duplicados y una tecnificación en las labores administrativas que realiza la policía.
- Era fundamental que la plataforma elegida tuviese la capacidad de integrarse con diferentes soluciones externas y otras que tuviese el ayuntamiento.
- Aunque la idea era adquirir una solución estándar del mercado, se requería que ésta pudiese

ser parametrizable y personalizable para y por los usuarios de la Policía Municipal de Pamplona de forma que se pudiese ajustar a las necesidades de la plantilla, en especial en la configuración de los documentos propios, los informes, operativa de los expedientes de seguridad ciudadana, vial, etc.

- Asimismo, era requerimiento imprescindible que la empresa proveedora del software tuviera la garantía y capacidad de realizar adaptaciones a medida a petición nuestra.
- Que la plataforma requerida debía estar desarrollada en entornos abiertos, que contara con el aval, garantía y experiencia, que contara con una gran implantación y casos de éxito en otros cuerpos de policía, además de permitir evolucionar e integrar futuros sistemas y desarrollos
- Permitiera contar con un alto nivel de seguridad y control de accesos.

Después de este exhaustivo estudio comparativo de los sistemas de gestión policial existentes, concluimos que el Sistema EuroCop de la empresa Primeria Consulting, era el sistema que se adecuaba plenamente a nuestras necesidades, procediendo a la contratación del mismo a principios del año 2.000.

Con el fin de contrastar y valorar experiencias existentes establecimos contactos con diferentes fabricantes de sistemas de Gestión Policial para que nos

realizaran presentaciones de sus productos para analizar sus funcionalidades y características, a fin de evaluar si los sistemas instalados respondían a los fines que perseguíamos. Asimismo, pudimos comprobar el grado de aceptación, funcionamientos y características de estos sistemas en varios cuerpos de policía que visitamos en distintas ciudades.

Se realizó un estudio de los sistemas de Gestión Policial estándar que existían en el mercado y además de indagar si las empresas fabricantes estuviesen en la disposición en adaptar sus soluciones estándar a las necesidades y requerimientos que introdujeran los usuarios de los distintos departamentos de nuestra policía para garantizar la evolución del mismo.

Después de este exhaustivo estudio comparativo de los sistemas de gestión policial existentes, **concluimos que el Sistema EuroCop de la em-**

**presa Primeria Consulting, era el sistema que se adecuaba plenamente a nuestras necesidades, procediendo a la contratación del mismo a principios del año 2.000.**

### Resultados obtenidos

Desde hace 13 años la **Policía Municipal de Pamplona trabaja con la plataforma tecnológica policial de EuroCop**, colaborando estrechamente y realizando un trabajo en equipo entre nuestros usuarios, los informáticos de ANIMSA y el departamento de desarrollo de Primeria Consulting. En todo este tiempo, hemos ido trasladando cambios y adaptaciones a los distintos módulos y sistemas que integra EuroCop, así como el desarrollo de nuevos sistemas totalmente integrados con EuroCop, como es el caso del sistema **AVANTIUS sistema de Gestión Integral de Expedientes Judiciales**, desarrollado por el Gobierno de Navarra



que permite la integración de EuroCop de la Policía de Pamplona con este Sistema.

A lo largo de todos estos años de uso de esta aplicación, podemos afirmar que **EuroCop ha sido un elemento clave para que la Policía de Pamplona realice una gestión integral en el desarrollo de las funciones y tareas que tiene encomendada.**



A día de hoy, la Policía Municipal de Pamplona dispone de un sistema de gestión, validado y certificado por todos los Agentes del Cuerpo de Policía y por la empresa de informática municipal Animsa, ajustándose totalmente a nuestras necesidades de gestión operativa, de procedimientos, de consultas y administrativa.

Actualmente **EuroCop se encuentra en producción en la mayoría de los módulos que dispone esta plataforma tecnológica policial, siendo utilizado por la totalidad de la plantilla.**

Esta gestión integral e integrada, basada en el uso de una plataforma de gestión policial común a toda la organización, nos ha permitido:

- La optimización de recursos humanos y técnicos a través de la tecnificación de las labores policiales.
- Una mejora en la asignación de tareas, eliminación de trabajos duplicados y datos, etc.
- Implantar procedimientos y documentos normalizados para toda la plantilla.
- Una reducción considerable en los tiempos de respuesta y en últimas una mejora en la atención al ciudadano y repercusión positiva en la confianza en el servicio prestado por la Policía

Para el soporte de primer nivel a usuario, siempre hemos contado **con la asesoría y valiosa colaboración de la empresa Animsa** quienes analizan y solicitan todas las adaptaciones y mejoras que requiere la Policía de Pamplona al Departamento de desarrollo de EuroCop y que posteriormente validan e implantan las nuevas versiones con los cambios que hemos solicitado.

**EuroCop ha ido evolucionando a fin de ajustarse a todos los requisitos y necesidades particulares de la Policía de Pamplona.** Podría decirse que EuroCop se ha nutrido de los múltiples aportes y sugerencias planteadas por la Policía de Pamplona, y que gracias a que dichas sugerencias han sido atendidas por la empresa; hacen que EuroCop sea hoy por hoy, una herramienta importantísima para nuestra gestión policial. En efecto, en la actualidad este sistema es utilizado por toda la plantilla, en cada una de sus áreas funcionales.

A continuación se describen los módulos en que ha sido especialmente satisfactoria o relevante nuestra experiencia.





## 1. Sistema de Gestión de la Sala CECOP

Pamplona cuenta con una Sala con 4+1 puestos de recepción de llamadas y demandas del ciudadano y de coordinación de la policía. **Para la gestión de las llamadas de emergencias, utilizamos el módulo de Atención de Llamadas de la versión básica que dispone EuroCop.**

Este sistema es una valiosa herramienta de trabajo para los Operadores de la Sala, ya que pueden ver en sus pantallas todas las incidencias abiertas y su estado en tiempo real, asignando prioridades, supervisando y gestionando la actuación de las mismas, estando la mayoría de las actuaciones de los operadores automatizadas.

A continuación se muestra el número total de llamadas y el origen de los avisos para el año 2012:

### Datos 2012

Llamadas de teléfono recibidas	107.535
Llamadas de teléfono realizadas	57.283
Llamadas de radio recibidas y realizadas	316.522



**CECOP Origen de los Avisos**

C.N. Policía	239
Guardia Civil	54
Policía Foral	243
Otras Policías	103
SOS Navarra	3.313
Teléfono	13.383
Otros servicios Municipales	107
Interior instalaciones	1.578
Patrullas	10.043
Sistema alarma Ayuntamiento	15
<b>Total incidencias con origen.-</b>	<b>29.413</b>
<b>Total incidencias internas.-</b>	<b>1.485</b>
<b>Nº real de avisos</b>	<b>27.928</b>

**Listado avisos por motivo**

Descripción	Por Motivo
GESTIONES POLICIALES	7.154
GESTIONES TRAFICO	5.887
CONVIVENCIA	3.940
PERSONAS EN NECESIDAD	1.821
BANDOS Y ORDENANZAS	1.255
ORDEN PUBLICO	801
VARIOS	747
ROBOS CON FUERZA/INT.	647
ÓRDENES DE TRABAJO	627
OTROS DELITOS	579
HURTOS	549
ANIMALES	469
INCIDENTES	457
INCENDIOS	416



Listado avisos por motivo	
Descripción	Por Motivo
PELIGRO	411
ESTABLECIMIENTOS	383
ALARMAS	327
DESPERF. VÍA PUBLICA	264
OBRAS	262
DELITOS CONTRA LA PROPIEDAD	235
TRANSEUNTES	217
VEHICULOS LOCALIZADOS	191
SERVICIOS ESPECIALES PM	92
ROBOS VIOL INTIMADACION	64
RELACION CON DROGAS	47
ALCOHOL	34
CONTENEDORES	32
OTROS DELITOS O FALTAS	20
<b>TOTAL</b>	<b>27.928</b>



**Para la gestión de las llamadas de emergencias, utilizamos el módulo de Atención de Llamadas de la versión básica que dispone EuroCop.**

Este sistema es una valiosa herramienta de trabajo para los Operadores de la Sala, ya que pueden ver en sus pantallas todas las incidencias abiertas y su estado en tiempo real, asignando prioridades, supervisando y gestionando la actuación de las mismas, estando la mayoría de las actuaciones de los operadores automatizadas.

Con el sistema de atención de llamadas de emergencias de EuroCop podemos realizar la gestión de esas llamadas; la asignación de recursos a las mismas y el seguimiento de la actuación de esos recursos.

En EuroCop se introducen todos los datos relativos al aviso: el operador que atiende la llamada (la fecha y hora del aviso se genera automáticamente); procedencia del aviso; resumen de la llamada; además de ubicarle en el plano del lugar de la incidencia una vez introducida la calle y el operador puede asignar la prioridad: alta, media o baja para derivar los recursos necesarios a la incidencia.

## 2. Integración con la DGT

La Policía de Pamplona cuenta con el módulo de **EuroCop-DGT**, que permite que todos los sistemas y subsistemas que integra EuroCop, se encuentren integrados con la DGT.

Esta integración con la DGT permite la consulta y actualización de los datos de vehículos y propietarios y sus respectivas incidencias: expedientes de infracciones, puntos de carnet, transferencias, ITV, seguros, etc. De esta forma, es posible dis-

poner y/o mantener actualizados todos los datos de la Base de Datos de EuroCop en tiempo real, mediante sistemas de cotejo automático entre los datos almacenados en las bases de datos locales y los obrantes en las de la DGT, funcionalidad muy importante que nos permite tener una base de datos siempre actualizada y de alta calidad.

Con el sistema de atención de llamadas de emergencias de EuroCop podemos realizar la gestión de esas llamadas; la asignación de recursos a las mismas y el seguimiento de la actuación de esos recursos

## 3. Módulo de Tráfico de Vehículos

La Policía Municipal de Pamplona utiliza de forma especial los módulos de Delitos de Seguridad Vial y Accidentes de Tráfico, para la gestión de los partes de accidentes, la confección del atestado y la generación de las diligencias necesarias por accidentes de tráfico.

En este módulo se registran todos los datos requeridos para poder generar las diferentes diligencias que puede requerir un atestado de circulación: número y año del expediente; fecha y hora; motivo de apertura; origen aviso; lugar accidente; agente que actúa como instructor del atestado, secretario, la descripción de los hechos, la relación de detenidos que se han visto implicados, etc.

<b>TOTAL ACCIDENTES</b>	<b>732</b>
ACCIDENTES SIN VICTIMAS	562

<b>VEHÍCULOS IMPLICADOS</b>	<b>1104</b>
Autobús	33
Bicicleta	13
Camión	40
Ciclomotor	6
Motocicleta	10
Otros	2
Turismo	984
VEHÍCULOS SIN DEFINIR	16

<b>ACCIDENTES CON VICTIMAS</b>	<b>170</b>
--------------------------------	------------

<b>VEHÍCULOS IMPLICADOS</b>	<b>289</b>
Autobús	2
Bicicleta	26
Camión	4

Ciclomotor	11
Motocicleta	16
Turismo	227
VEHÍCULOS SIN DEFINIR	3

<b>HERIDOS LEVES</b>	<b>204</b>
Ciclista	19
Conductor	96
Copiloto	26
Denunciante	2
Implicado	1
Ocupante Trasera	22
Peatón	38
<b>HERIDOS GRAVES</b>	<b>7</b>
Ciclista	2
Peatón	5
<b>FALLECIDOS</b>	<b>2</b>
Peatón	2

Actualmente se está valorando las prestaciones del nuevo módulo de Policía Judicial y atestados de tráfico de vehículos que dispone EuroCop y desarrollado en colaboración con por expertos de atestados de la Comunidad de Madrid.

Este módulo está integrado dentro de la gestión del grupo de Atestados de Policía Municipal desde el mes de enero de 2013, después de un arduo trabajo de personalización realizado por los técnicos de EuroCop, Animsa y policías, adaptando Euro-

cop junto con la organización y funcionamiento del grupo de trabajo.

Como cualquier cambio en una metodología que lleve implantada y asumida mucho tiempo, ha costado el que los policías se adaptaran al nuevo sistema de gestión, sin embargo una vez pasado los primeros meses, y conseguida la personalización tanto del módulo como interiorizados los nuevos métodos de trabajo se puede considerar un éxito la implantación de este nuevo módulo en la tramitación de los atestados de tráfico y delitos contra la seguridad vial.

Una de las exigencias que requeríamos al módulo era la explotación con respecto a los indicadores de calidad que se reflejan en el proceso clave de Seguridad Vial de esta Policía Municipal, habiéndose conseguido plenamente tanto la trasposición de indicadores al Cuadro de Mando Integral, como la inmediatez en la consulta de dichos indicadores.

Todo esto nos permite el seguimiento integral de las incidencias delictivas de cualquier sujeto detenido por esta Policía Municipal, dado que son plenamente accesibles e interactivos los expedientes existentes de los sujetos entre los diferentes módulos de Eurocop (ej. Policía Judicial, Delitos contra la Seguridad Vial, etc.)

**Destacar el desarrollo conjunto con los técnicos de EuroCop, dentro de este módulo de toda la plasmación en la herramienta de las pericias**

**relacionadas con la detección de drogas y su influencia en la conducción.**

Un ejemplo en la explotación estadística es la captura de pantalla, en la que se detalla a mes de mayo, diferentes tipologías en los accidentes de tráfico atendidos.

Respecto al número de Delitos contra la Seguridad Vial diligenciados a través del módulo específico de Eurocop durante este año 2013, indicar que a mes de mayo han sido 375, aportando la utilización de este módulo, la integración total con el módulo de depósito de detenidos, así como las anotaciones de los expedientes en los antecedentes de los detenidos.

Esto nos permite el seguimiento integral de las incidencias delictivas de cualquier sujeto detenido por esta Policía Municipal, dado que son accesibles e interactivos los expedientes existentes de los sujetos entre los diferentes módulos de Eurocop (ej. Policía Judicial, Delitos contra la Seguridad Vial, etc.)

#### 4. Avantius - EURO COP: Integración Pionera en España

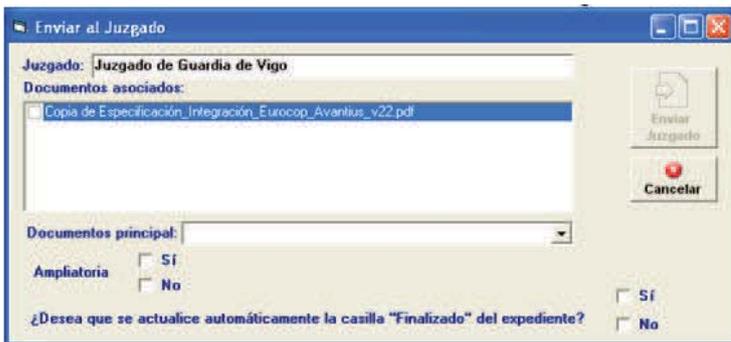
Se ha realizado un **proyecto pionero en España** referente a la integración de EuroCop con Avantius que permite **el envío de Atestados de Policía Judicial, de Delitos de Seguridad Vial y de Accidentes de Tráfico a los Juzgados.**

Esta integración solicitada por la Policía de Pamplona en el año 2012 a Primeria Consulting, se encuentra funcionando a día de hoy al 100% y ha supuesto un ahorro significativo de trabajo al Juzgado al evitar tener que introducir los datos de las denuncias en su sistema informático "Avantius".



Con este proyecto se ha evitado la duplicidad de trabajos, errores de transcripción, y se ha agilizado enormemente el trámite del expediente.

El año pasado se tramitaron únicamente a través del módulo de Policía Judicial de Eurocop, 7.615 atestados a los diferentes juzgados, lo que nos hace una media aproximada de 21 atestados al día. **Pues bien en la actualidad todo ese número de diligencias se transfieren los campos de personas y delitos de manera automática, evitando el tiempo de dedicación de los funcionarios judiciales a la tarea de transcribir nuevamente los datos que se importan con Avantius.**



Esta labor será de mayor incidencia durante el presente año dado que los módulos de Accidentes de Tráfico y Delitos de Seguridad Vial, se han unido a la gestión de Eurocop y por ende de Avantius.

#### Descripción de la integración realizada:

El objetivo era el desarrollo de una ampliación en Eurocop para enviar por medios electrónicos datos y documentos al sistema de gestión procesal que se utiliza en el Juzgado de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, denominado "Avantius".

Esta ampliación, serviría para que el instructor de cada denuncia pudiese seleccionar dentro de una lista de documentos, los que desea enviar al Juzgado junto con el resto de datos del expediente afectado, informando en el momento del envío, y si se estima necesario, si se trata de una ampliatoria o no.

Los módulos que obtienen esta funcionalidad son:

- Atestados Policía Judicial
- Delitos de Seguridad Vial
- Accidentes de Tráfico

En cada uno de estos módulos y en el apartado correspondiente, aparece la opción de "Enviar Juzgado" indicando los documentos asociados al envío y si es una ampliación o no.

Cuando se pulsa en el botón "enviar al Juzgado" se abre una pantalla donde se muestra:

- El nombre del Juzgado asociado al expediente.
- La lista de documentos asociados al expediente, seleccionando uno de ellos como "principal".
- Opcionalidad para elegir si es información ampliatoria o no.
- Opcionalidad para que el usuario pueda dar o no por finalizado expediente

Una vez se envía, el sistema invoca a un servicio web y automáticamente se crea un registro de remisión de la información enviada con los datos de usuario, fecha, hora.

## Resultados, Beneficios y Ventajas de esta integración:

Esta integración ha supuesto **un significativo ahorro de trabajo en el Juzgado** al evitar tener que introducir los datos de las denuncias en su sistema informático "Avantius". Sus resultados se pueden resumir en los siguientes puntos:

- **Simplificación de las tareas administrativas – Reducción de tiempos.**

Esta pionera integración ha **simplificado las tareas administrativas** al evitarse la grabación de datos del expediente, desapareciendo errores humanos en el proceso de grabación, y mejorándose la calidad de los datos del mismo. El resultado es un procedimiento más seguro, más documentado, con menos errores, y más rápido.

Esta integración ha supuesto una drástica reducción en las consultas, impresiones, revisiones y validaciones de los expedientes y un ahorro significativo en tiempo del personal administrativo dedicado a estos asuntos.

- **Ahorro en tiempo y costes y material de oficina.**

Esta integración ha supuesto una drástica reducción en las consultas, impresiones, revisiones y validaciones de los expedientes y **un ahorro significativo en tiempo del personal administrativo dedicado a estos asuntos**. Con la integración se evitan consultas y peticiones de información del Juzgado a

la Policía y viceversa; así como tener que preparar, imprimir y enviar todos los expedientes al Juzgado.

**La satisfacción por parte del Poder Judicial es patente dado que nos han explicado que han contado la experiencia en diversas reuniones a nivel nacional que han tenido dentro de su ámbito profesional, con el fin de que se adopte en otros partidos judiciales españoles.**

## 5. Sistema de Cuadrantes de Turnos y Servicios:

El módulo de Cuadrantes de EuroCop dispone de un avanzado sistema de configuración y parametrización que permite incluir cualquier tipo de cuadrante por muy complejo que sea para resolver los cuadrantes de distintas plantillas.

No obstante, debido a las particularidades únicas que tienen los Cuadrantes de Turnos y Servicios de la Policía de Pamplona, le solicitamos al equipo de desarrollo de EuroCop, una serie de modificaciones, adaptaciones y funcionalidades adicionales. Esta solicitud se debió a las peculiaridades y forma de funcionamiento de los Cuadrantes de nuestra plantilla. A día hoy podemos afirmar que el departamento de desarrollo de EuroCop, ha realizado las funcionalidades y adaptaciones solicitadas por parte de nuestros usuarios de cuadrantes y ANIMSA; lo que nos permite disponer a día de hoy un sistema de gestión de cuadrantes configurado, adaptado y personalizado para la plantilla de la Policía de Pamplona.

## 6. Sistema de Movilidad

Actualmente se está implantando por parte de la Policía de Pamplona y como experiencia piloto, el

sistema de movilidad solo con algunas de las funcionalidades de las que dispone EuroCop Mobile. Esta experiencia piloto la hemos iniciado con 7 Terminales tipo Smartphone.

**Esperamos que los** terminales PDA,s suministrados, faciliten a los Mandos, Administrativos y en especial a los **Agentes a pie de calle, realizar todas sus tareas de consultas, operativas y administrativas, basadas principalmente en consultar información y cumplimentar documentos.**

Esperamos que este sistema disminuya o elimine el formato papel y sea reemplazado por formularios electrónicos, permitiendo realizar y gestionar las tareas de recogida, consulta y envío de datos sobre Denuncias, Gestión Operativa, Policía de Proximidad, recursos humanos, integración con 092; de forma que se convierta en un sistema que vaya más allá de la grabación de una denuncia y fomente la policía de proximidad.

#### 7. Gestión de Grúa y envío de SMS a los Ciudadanos.

La unidad encargada del control y gestión de la grúa y depósito de vehículos, hace un uso intensivo del módulo de depósito de vehículos, para su registro y cálculo de las tasas correspondientes.

La Unidad de Grúas es pionera en el uso de últimas tecnologías aplicadas a su gestión diaria, en el que se destaca el **sistema de envíos SMS a los ciudadanos**, informándoles tras una denuncia que su vehículo va a ser retirado por la grúa.

Asimismo, los conductores de la grúa (pertenecientes a una contrata externa) van dotados de PDA's

para realizar las denuncias que se remiten vía GPRS/3G a la central de grúas donde un policía ratifica si procede tras ver las fotografías y da la instrucción de la retirada del vehículo. **De esta forma, se evita el desplazamiento de las policías hasta el lugar.**

#### 8. Depósito de detenidos.

Tras la elaboración de un cuidado proceso de personalización de este módulo de Eurocop, llevamos trabajando con él 3 años, siendo un módulo que está en plena explotación en la actualidad, y que nos permite un análisis de resultados.

En Policía Municipal de Pamplona, la gestión sigue las directrices del modelo de calidad total EFQM, lo que conlleva un seguimiento de diferentes indicadores de calidad. **Muchos de estos indicadores de calidad, se consiguen de manera inmediata y automática a través de campos obtenidos de los diferentes módulos de Eurocop.**

Este módulo nos está permitiendo cumplimentar las obligaciones reglamentarias en la plasmación de todas las incidencias recogidas en los antiguos libros de detenidos.

Además nos permite la anotación de las incidencias que tengan lugar en el trascurso de la estancia de los ciudadanos en nuestra dependencia policial. Siendo esto plenamente garantista hacia los derechos del ciudadano privado de su libertad.

Como todos los módulos de Eurocop, además nos permite la explotación estadística, y el seguimiento de todos los indicadores de calidad que tenemos marcados dentro del sistema de calidad total EFQM, en nuestros procesos de Seguridad Ciudadana y Policía Judicial.

## 9. Módulo Policía Judicial.

En Policía Municipal de Pamplona, desde el año 1992, se desarrollan funciones completas de Policía Judicial en el ámbito penal y no solo en el de Tráfico de Vehículos.

Después de un arduo trabajo de personalización junto con los técnicos de EuroCop y Animsa, empezamos a plasmar todas las diligencias policiales en el módulo de Policía Judicial de Eurocop, siendo plena la interacción del trabajo policial en dicha herramienta.

Ventajas que aporta sobre la anterior metodología, son el volcado automático de datos existentes previos de cualquier índole (vehículos, personas, incidencias, expedientes, etc.), con lo que existe la aportación de valor del histórico de todo lo previo, y la ventaja en ahorro de tiempo al introducir los datos.

Por otra parte la interacción con el módulo de personas de interés policial permite a cualquier policía del operativo, el presentar a personas que tuvieran cualquier requisitoria.

## 10. Partes diarios.

Dentro del plan de mejora de la Comunicación Interna acometido por la Policía Municipal de Pamplona en abril de 2011, se desarrolló una intranet

propia dentro del Ayuntamiento de Pamplona, denominada INTRAPOL.

En ese plan uno de los pilares básicos en la transmisión de toda la información que se aporta desde el operativo policial de calle a los diferentes grupos de trabajo de Policía Municipal y a otros servicios tanto del Ayuntamiento como externos, ha sido la introducción por todos y cada uno de los policías de la información obtenida, al módulo de Partes Diarios de Eurocop.

Para hacernos una idea del ingente flujo de datos que se está gestionando a través del módulo de Partes Diarios de Eurocop, resaltar la cifra de 33286 registros tramitados en partes diarios durante el año 2012.

Este módulo está siendo interesantísimo a la hora de la explotación estadística, y a la hora del trabajo de investigación de los grupos especializados de esta Policía, al aportar datos de personas y lugares en el tiempo.

## EVOLUCIÓN A FUTURO

A futuro queremos seguir potenciando la tecnificación de la función policial que nos permita disponer de las mejores y más avanzadas herramientas tecnológicas para nuestra Policía Municipal, integrando sistemas externos, actuales y futuros. Entre ellos, se destaca la integración de EuroCop con las cámaras de video vigilancia, con sistemas de reconocimiento de matrículas ANPR, radares fijos y móviles, etc.

Nuestro objetivo también es el de mejorar nuestro actual sistema de atención de llamadas de



emergencias, evolucionando hacia un sistema de emergencias multi-agencia e incluya otros cuerpos como bomberos, 112, emergencias sanitarias; todo bajo una única plataforma totalmente integrada con la matriz de comunicaciones y el resto de módulos de EuroCop; así como con las BB.DD. de la Policía Foral, con 112 de Navarra y en coordinación con otros Cuerpos de Policía. En la actualidad, estamos analizando y valorando el sistema EuroCop SIGEM MultiAgencia Advanced que dispone EuroCop y que ha sido desarrollado para la Policía de Bilbao en donde actualmente ya se encuentra en producción.

La personalización de los diferentes módulos para adaptarlos a las necesidades de nuestra Policía, ha sido también un ejemplo de eficiencia, conseguido gracias al trabajo de los técnicos de EuroCop, Animsa y los policías de nuestra Organización.

Poco a poco siguiendo la decisión estratégica de utilizar Eurocop, como la base de datos en la que volcar toda la gestión de esta Policía Municipal de Pamplona, iremos personalizando diferentes módulos que se integraran al resto de módulos utilizados, consiguiendo optimizar el trabajo policial con el valor diferencial que aporta Eurocop sobre el resto de herramientas, cual es la integración e interoperabilidad de todas las funciones policiales y su correspondiente explotación.

Los futuros módulos en los que entraremos a trabajar serán:

- Policía comunitaria: Demandas, Barrios, Estudio problemas.
- Localización permanente.
- Control ruidos.
- Protección Civil: planes de emergencia.
- Gestión información.
- Órdenes de Servicio.
- Planificación Servicio.

#### Situación actual y conclusiones.

Podemos afirmar que después de 13 años de uso del Sistema EuroCop, hemos cumplido todas nuestras expectativas iniciales con la adopción de esta solución, por sus prestaciones, por la calidad y fiabilidad de sus sistemas. Asimismo, hay que destacar que a pesar de ser un sistema estándar, EuroCop ha tenido la capacidad de adaptarse a todas las necesidades de nuestra plantilla para que pueda ser usado en todos los departamentos de la policía.

De la experiencia en la utilización de Eurocop en la Policía Municipal de Pamplona debemos destacar los siguientes aspectos

- Si bien poseíamos la aplicación desde hace más de 13 años, han sido en los últimos 3 años, en los que hemos integrado paulatinamente toda la gestión de nuestra organización en los diferentes módulos de Eurocop.