



Mantiene a su equipo de agentes conectados a la comunidad

El reto

La policía del Reino Unido se enfrenta a un conjunto de retos complejos: la demanda de una mayor presencia callejera; la necesidad de procesos administrativos más eficaces y presupuestos cada vez más ajustados con los que ofrecer mejores servicios policiales. Todo el personal está sometido a la presión de realizar el uso más eficiente de su horario laboral para garantizar que dedican la mayor parte del tiempo allí dónde se les reclama más: atendiendo a la comunidad.

Este conjunto de retos ha centrado la atención de distintas fuerzas para examinar los procesos empleados, investigar los ámbitos en los que se podía hacer un uso más eficiente del presupuesto y del tiempo laboral. Por ejemplo, la policía de Bedfordshire, descubrió que la red radiofónica que utilizaban para conectar la central con los agentes resultaba un medio poco eficaz en las comunicaciones que no constituían una emergencia.

Los agentes en patrulla tenían que ponerse en contacto por radio con la central para comprobar datos como el registro de vehículos y datos de personas desaparecidas. El compañero de la central tenía que localizar los datos en el sistema informático central de la policía (Police National Computer, PNC) y comunicarlo a su vez por radio al agente. Además de provocar cierta demora en las patrullas de los agentes para la comunidad, este proceso también ocupaba un promedio del 70% del uso de la red radiofónica con comunicaciones no constitutivas de emergencias y solicitudes de tráfico.

Para mejorar esta situación, la policía de Bedfordshire identificó la necesidad de una solución móvil de transmisión de datos que pueda remitir información policial rutinaria del sistema PNC a los agentes de la comunicad, sin necesidad de ocupar espacio en la red radiofónica ni tiempo de los operadores. Para que esta solución gozase de la aceptación de los agentes en patrulla, debía ser un sistema seguro, fácil de usar y lo suficientemente sólido para resistir el quehacer diario de los agentes. Además, debía ser de fácil instalación e implementación, además de integrarse sin ningún problema con las tecnologías policiales existentes.

La solución

Tras indagar en el mercado en busca de una solución inalámbrica que respondiera a sus estrictos requisitos, la policía de Bedfordshire eligió la solución BlackBerry® como medio ideal para realizar un uso más eficiente del tiempo laboral de sus agentes, permitiendo a los agentes de la comunidad un acceso seguro y rentable a los datos policiales.

Beneficios

Más tiempo dedicado a patrullar

Administración más fácil y rápida

Acceso móvil seguro a las aplicaciones policiales

Sólida seguridad de datos y de dispositivos

Fácil de utilizar

Gracias a los smartphones BlackBerry®, los agentes de la policía de Bedfordshire cuentan ahora con un acceso seguro e inmediato a aplicaciones de datos, incluido el sistema PNC, lo que les permite realizar las rutinas administrativas y realizar los procedimientos de informes estándar directamente sobre el terreno. Esta tecnología les permite en última instancia poder dedicar más tiempo a patrullar, en lugar de tener que pasar por la central para obtener datos, crear informes o archivar datos. Con los smartphones BlackBerry, fáciles de usar, seguros y sólidos, los agentes también cuentan con funciones de teléfono y de correo electrónico dentro del mismo dispositivo práctico. Pueden estar en contacto con los demás agentes y los sistemas de datos desde cualquier lugar.

Si se compara con otros dispositivos, cabe resaltar que los smartphones BlackBerry ofrecen una interfaz muy intuitiva. Los agentes sólo necesitaron una breve formación para poder utilizar los dispositivos con eficacia. "Los smartphones BlackBerry resultan tan fáciles de usar que podemos enseñar a los agentes a utilizarlos en menos de medio día, lo que supone un considerable ahorro de tiempo y de costes", comenta Jim Hitch, Director de proyecto de datos móviles en la policía de Bedfordshire. También es la persona a cargo de la cual se ha realizado la implantación de los dispositivos. "El smartphone BlackBerry está prácticamente configurado de serie y ya está perfectamente adoptado por los agentes de la policía de Bedfordshire".

El personal de la policía de Bedfordshire ha sabido anticiparse muy bien al futuro al elegir los smartphones BlackBerry. "En el pasado, utilizábamos cabinas específicas para la policía desde las que nuestros agentes se comunicaban con la central; aunque cueste creerlo, aún tenemos a agentes que lo recuerdan. Luego dimos un salto tecnológico con el uso de la radio que nos llevó rápidamente a preguntarnos cómo pudimos funcionar sin ella. El uso del smartphone BlackBerry es para mí el siguiente paso en la escala evolutiva de la policía. Resulta muy importante que empecemos desde ahora mismo y estoy convencido de que de aquí a cinco o diez años constituirá una herramienta esencial para los agentes", concluye Hitch.

Ventajas

Las sólidas características de seguridad integradas en BlackBerry® Enterprise Solution han ofrecido a la policía de Bedfordshire la seguridad y tranquilidad que necesitaba para conseguir la aprobación y la implantación de la solución. Los smartphones que se pierdan pueden bloquearse y se puede borrar toda la información que contienen a distancia. Además, la comunicación entre smartphones está protegida mediante un potente cifrado. La policía de Bedfordshire también ha implantado un bloqueo tras una inactividad de los dispositivos de dos minutos, requiriéndose una contraseña para reactivar el smartphone. "Con las protecciones con las que cuenta RIM para la solución BlackBerry, resulta más preocupante que un agente pierda su libreta que su smartphone", comenta Jim Hitch.

El acceso remoto a los sistemas de la central a través del smartphone BlackBerry permite a los agentes de la policía de Bedfordshire acceder a los datos y recuperarlos automáticamente. Asimismo, se libera la red radiofónica para dedicarse en exclusiva a las emergencias.

Además, Airpoint, un socio de BlackBerry Alliance, desarrolló dos aplicaciones a medida para que la policía pudiera sacar el mejor partido de la solución BlackBerry. La primera aplicación permite a los agentes recibir un informe durante su turno para obtener nuevos datos, imágenes de sospechosos o información similar mientras están fuera de la central. El sistema intuitivo muestra un icono en la pantalla para informar a los agentes que se ha recibido información nueva en el dispositivo. La segunda aplicación es una solución de resolución de delitos que proporciona a los agentes la lista de las tareas diarias, proceso que requería anteriormente su presencia en la central pero que ahora se puede realizar de forma inalámbrica. La solución ofrece a los agentes un acceso total a los informes delictivos y a toda la información relevante, permitiéndoles actualizar el sistema central de forma remota una vez realizada la tarea.

Ambas aplicaciones permiten a los agentes de Bedfordshire realizar sus tareas mientras patrullan, reduciéndose así la carga administrativa del conjunto del cuerpo de policía.

Consulte más información en www.blackberry.co.uk/casestudies

"Nuestro principal objetivo es dotar de smartphones BlackBerry a los agentes de patrulla para reducir la pérdida de tiempo en el uso de sistemas de TI en la central. Cerca del 85% de los costes policiales proceden de los recursos humanos, por lo que es fundamental hacer un uso más efectivo de estos recursos."

Jim Hitch
Director de proyecto de datos móvil
en la policía de Bedfordshire