

CURSO DE ACTUALIZACIÓN OPE- RADOR CENTRAL DE COORDINA- CIÓN

FORMACIÓN



Autor: RAMÓN DÍAZ GARCÍA



ÍNDICE

- 1. QUE SE ENTIENDE POR COMUNICACIÓN**
- 2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LA COMUNICACIÓN**
- 3. TIPOS DE CENTRALES DE COMUNICACIÓN**
 - 3.1. MODELO DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 112**
 - 3.2. CECOP**
 - 3.3. UCO**
- 4. EL MODELO DE CENTRAL DE COORDINACIÓN DE LA POLICIA LOCAL DE GRANADA**
- 5. SISTEMAS DE SEGURIDAD EN LA CENTRAL DE COORDINACIÓN**
- 6. ÓRDENES APLICABLES A LA CENTRAL DE COORDINACIÓN DE LA POLICIA LOCAL DE GRANADA**
- 7. CONSIDERACIONES BÁSICAS A TENER EN CUENTA POR PARTE DE LOS OPERADORES DE CENTRAL**

1. QUE SE ENTIENDE POR COMUNICACIÓN

El término **comunicación** viene del latín "comunicare" que **significa compartir** y se refiere a **compartir ideas, pensamientos, sentimientos, actividades e información**. La comunicación es un **proceso bilateral** o un circuito en el que se intercambian los elementos anteriores a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, conocidas por las partes integrantes en la comunicación.

Por lo tanto **no debemos confundir el término información con el de comunicación**, ya que **la información es la transmisión de ideas en un solo sentido**, una persona emite o transmite el mensaje y otra lo recibe sin posibilidad de reacción o respuesta.

Uniendo los puntos comunes de algunas de las definiciones de comunicación se puede concluir que la comunicación es un **"Proceso activo entre varias partes cuyo fin es el intercambio de ideas, pensamientos, sentimientos a través de algún medio y cuyo significado busca ser entendido"**

Elementos de la comunicación.

- Emisor o fuente
- Código
- Mensaje
- Medio o canal
- Receptor
- Referente
- Contexto

Medio o canal. Es el **vínculo o soporte físico por el cual viaja el mensaje** del emisor al receptor. En las comunicaciones electrónicas ambos conceptos no son similares, ya que el medio es el sustrato físico por el que se transmite (por ejemplo el cable de teléfono) y el canal consiste en todo el entramado tecnológico que permite la comunicación. (teléfono origen, cableado, centralita, etc.)

En nuestro caso particular, una central receptora de llamadas, además del canal de comunicación telefónico, ha de incluirse el informático, puesto que los mensajes se transmiten indistintamente mediante llamadas telefónicas o por chat a través del programa informático de gestión de llamadas.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LA COMUNICACIÓN

- **Requiere de un emisor y un receptor:** para que el mensaje pueda ser enviado se requiere de la intervención de un emisor, del mismo modo que el receptor es esencial para que el mensaje pueda ser recibido e interpretado.
- **Es un proceso dinámico:** los roles de emisor y receptor se pueden intercambiar en el proceso comunicacional. De esta forma, una vez que el receptor envía su retroalimentación o feedback, se convierte en emisor.
- **Es indispensable para la interacción de los individuos:** la comunicación sirve para reafirmar al individuo al permitirle expresarse y transmitir un mensaje.
- **Favorece la organización social:** influye en la interacción de los grupos sociales que comparten un código común y les permite establecer acuerdos y organizarse.
- **Es imposible que no se lleve a cabo:** la comunicación es un proceso que ocurre de forma continua y en diferentes niveles. Esto se describe en los cinco axiomas de la comunicación establecidos por el psicólogo Paul Watzlawick. El primer axioma estipula que es imposible no comunicarse.

2. TIPOS DE CENTRALES DE COMUNICACIÓN

2.1. Modelo de la Central de Emergencias 112

Emergencias 112 Andalucía es un servicio público que, a través de un **teléfono único y gratuito, atiende de forma permanente** en toda Andalucía, cualquier situación de urgencia y emergencia en materia sanitaria, de extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil.

Con una única llamada a este número gratuito y fácil de recordar, la ciudadanía andaluza puede acceder a todas las ayudas necesarias para resolver cualquier situación de emergencia. Todo ello de forma integral, desde que alguien solicita la ayuda hasta que la emergencia ha quedado resuelta o los operativos han dado por finalizadas sus intervenciones.



La atención de cualquier situación de emergencia ya sea en materia sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana o protección civil se realiza a través del teléfono único de Emergencias.

La ciudadanía puede telefonar desde todos los puntos de nuestra región y con cualquier tipo de terminal (móvil, fijo o cabina). El equipo de profesionales atiende las llamadas en **español, inglés, francés, alemán y árabe**. De esta forma, se superan barreras geográficas e idiomáticas y se garantiza un servicio integral a la población sin importar circunstancia, condición o procedencia.

112 Andalucía es además un **sistema integrador** ya que se sitúa como nexo coordinador de las actuaciones de todos los organismos y entidades que intervienen en la gestión de las emergencias.

El proceso de atención de una llamada de emergencia se inicia cuando alguien marca el teléfono 112. Inmediatamente, el aviso es atendido por una persona especialista que formula una serie de preguntas para saber:

- ✓ qué está ocurriendo y
- ✓ dónde.

Esta información será de ayuda para determinar qué operativos deben actuar para prestar ayuda a la ciudadanía.

El objetivo es obtener la información de forma clara y precisa, para poder valorar correctamente la situación y solventar lo mejor posible la emergencia, aún en situaciones de tensión emocional, escasez de datos, dificultades de localización, etc...

De forma simultánea, **los profesionales de 112 Andalucía activan y alertan a los organismos que deben intervenir**, encargándose de coordinar sus necesidades, llevando a cabo un completo seguimiento.

El **Consejo de las Comunidades Europeas**, en el **año 1991**, estableció la **obligatoriedad a todos los estados miembros de activar 112 como número de emergencias**. El objetivo era que cualquier ciudadano, ante una situación de urgencia, sólo tuviera que recordar un número de teléfono, independientemente del país en el que se encontrase. Un número que fuera fácil de recordar: así nació 112.

En el ámbito autonómico, la **[Orden de la Consejería de Gobernación de 22 de junio de 2001](#)**, significó la norma reguladora de la puesta en operación del Sistema de Emergencias 112 Andalucía en nuestra comunidad, una activación realizada de forma progresiva.

La **[Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía](#)**, consolidó y elevó el marco normativo anterior, estableciendo un sistema de coordinación integrada de las demandas de urgencia y emergencia realizadas tanto por la población, como por las entidades públicas y privadas a través del teléfono único europeo 112.

Integración de organismos

En su apuesta por una gestión rápida y eficaz de la emergencia, 112 Andalucía ha trabajado desde su nacimiento para lograr la integración de operativos en su sistema. A día de hoy, **más de 140 organismos** pertenecientes a las

- ✚ Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado,
- ✚ servicios sanitarios,
- ✚ servicios de extinción de incendios y
- ✚ policías locales

se han integrado en el sistema informático de 112 Andalucía.

Todos ellos disponen de una aplicación que les permite tener conexión directa con el servicio, así se gana en agilidad y capacidad de respuesta a las demandas ciudadanas. Con la conexión entre los terminales informáticos **se crea una gran sala virtual** en la que los operadores de 112 y los organismos comparten simultáneamente todos los datos de las incidencias.

Emergencias 112 Andalucía proporciona los terminales informáticos, la aplicación de gestión, así como la formación necesaria para su manejo. Además, pone a disposición de los centros integrados un teléfono 24 horas ante posibles incidencias técnicas. Para los organismos que ya disponen de una aplicación propia de gestión, 112 Andalucía ofrece una pasarela de intercomunicación.

*“El número de emergencias 112 **empezó a utilizarse por primera vez en 1992**. Este número es común a todos los países de la Unión Europea, pero no fue hasta 1999 cuando España comenzó a usarlo. Desde este dígito se atienden diversos incidentes sanitarios, extinción de incendios, seguridad ciudadana o sucesos que requieran la participación de Protección Civil.*

*El Centro de Emergencias 112 de Granada se situaba en sus inicios, **en el año 2000**, en Purchil. Pasados 9 años, concretamente el 20 de marzo de 2009, el Centro se trasladó hasta la zona de Cartuja, frente a la Facultad de Filosofía y Letras, y permanecerá ahí al menos hasta 2060, ya que la UGR cedió el espacio por un periodo de 50 años.*

***La media diaria de incidencias ronda las 300** y que hay servicio las 24 horas del día con tres horarios: el horario 'tranquilo' que abarca desde las 8:00 horas hasta las 13:00 horas, el horario 'medio' que comprende desde las 13:00 horas hasta las 17:00 horas y el horario 'alto' que se sitúa entre las 17:00 horas y las 3:00 horas. Las incidencias que más se producen son las **sanitarias**, seguidas por los **incidentes de tráfico** y las de **seguridad ciudadana**.”*

(Noticia publicada el 27 de agosto de 2021 por Juan Carlos Polo Villanueva en el periódico Granada Digital)

2.2. CECOP

Para la atención y gestión de una emergencia es necesario disponer de una estructura funcional y de un equipamiento técnico que haga posible el centralizar toda la información, peticiones, informes, mensajes que se genere, así como el facilitar la comunicación fluida entre las Administraciones, Entidades y Organismos participantes en la resolución de la misma, de tal forma que permita garantizar la dirección y coordinación de las actuaciones.

Desde esta perspectiva, **el CECOP se define como el lugar donde se recibe la información y donde se determinan, dirigen y coordinan las acciones a ejecutar.**



Activación.-

Son diversos los eventos que se celebran en la ciudad de Granada y que precisan de la coordinación de distintas áreas municipales, así como de otros organismos externos, tales como el Cuerpo Nacional de Policía, Servicios Sanitarios, Delegación del Gobierno, Casa Real...

Con anterioridad a la celebración de este tipo de actos, se llevan a cabo distintas reuniones técnicas de preparación en la que las empresas o entidades que asuman la labor de organización exponen en qué consistirá el evento y las necesidades en materia de seguridad ciudadana, regulación del tráfico, asistencia sanitaria... todo ello atendiendo a las disposiciones legales reguladoras de los mismos.

El día de los actos, se activará el Centro de Coordinación Operativa, compuesto uno o varios miembros de cada una de las instituciones implicadas en el dispositivo, y con suficiente capacidad de mando para adoptar las decisiones que estimen necesarias, transmitiendo la información y órdenes a los servicios operativos, así como manteniendo informadas a las autoridades en caso de sucesos destacables.

Algunos de los eventos que tienen lugar en Granada y que se consideran de relevancia suficiente como para proceder a **la activación de un CECOP** son:

- **Semana Santa**
- **Carrera Medio Maratón Ciudad de Granada**
- **Visitas de miembros de la Casa Real, del Gobierno de la Nación o de autoridades de carácter internacional**

La dimensión y participación de organismos e instituciones será directamente proporcional a la importancia del acto.

Localización.-

La ubicación del CECOP depende en la mayoría de los casos del tipo de evento que se trate y de la institución que ostente el mayor peso en el desarrollo del acto. Por ejemplo, en la Semana Santa queda claro que la necesidad de cortes de tráfico, la consulta permanente a las cámaras de control del tránsito rodado, y el carácter municipal (sin perjuicio de la evidente exigencia de atención a la seguridad ciudadana) decanta el peso del servicio en el Cuerpo de Policía Local, por lo que es lógico aprovechar la infraestructura a nivel de cámaras de control de tráfico y otros medios a nuestro alcance, para situar el Centro de Coordinación en nuestras dependencias (si bien, hasta hace unos pocos años se localizaba en el Salón de Comisiones del Ayuntamiento de Granada).

Para otro tipo de eventos, como la visita de una autoridad de nivel estatal o internacional, es habitual establecer el Centro de Coordinación en la Comisaría Provincial de La Palmita, o bien en el Salón de Reuniones de la Subdelegación del Gobierno en Granada.

2.3. UCO.-

Para **actos y eventos de menor índole, tales como los encuentros correspondientes a las respectivas ligas deportivas de baloncesto o fútbol**, se establece un centro o Unidad de Coordinación en las propias instalaciones deportivas, a fin de llevar a cabo el intercambio de información y la coordinación de los distintos cuerpos policiales y los operarios.

3. EL MODELO DE CENTRAL DE COORDINACIÓN DE LA POLICIA LOCAL DE GRANADA



La Intendencia de Servicios Centrales (anteriormente denominada Seguridad Ciudadana), a través de la Sección “Jefatura Sala, 092 y 112”, tiene la misión de asistir a los ciudadanos y velar por la seguridad, siempre en el ámbito de las competencias atribuidas, garantizando el cumplimiento de la legislación y normas de aplicación en colaboración con el resto de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Para ello dispone de:

Sala de comunicaciones 092, que tiene como cometido gestionar los requerimientos ciudadanos a la misma y la coordinación de las unidades operativas en sus intervenciones, movilizandolos distintos recursos y coordinándose con las distintas Áreas Municipales y los otros Cuerpos Policiales o Institucionales cuando es preciso.

En este sentido se convierte en el **centro neurálgico** del trabajo diario de todas las actuaciones que realiza la Policía Local de Granada. **Está coordinada con la Central de emergencias 112**, lo que ha facilitado una mejor respuesta y la optimización de recursos.

Las **Unidades Operativas de Distrito** están formadas por patrullas móviles de atención ciudadana, distribuidas por la ciudad con una asignación territorial de carácter dinámico y versátil, que prestan prioritariamente su trabajo a requerimiento de la Sala de Comunicaciones de 092 (independientemente de los seguimientos asignados diariamente). Ofrecen una respuesta pronta y eficaz a las demandas telefónicas de los ciudadanos.

La seguridad de edificios municipales se realiza de forma combinada con medios técnicos y humanos, en la actualidad cuenta con una sala de seguridad de cámaras, ubicada en la Jefatura de Policía Local, que refuerza la labor de vigilancia de diversos edificios.



La Central de Coordinación (092 y 112) se integra dentro de la Intendencia de Servicios Centrales, desde la última reestructuración de servicio.

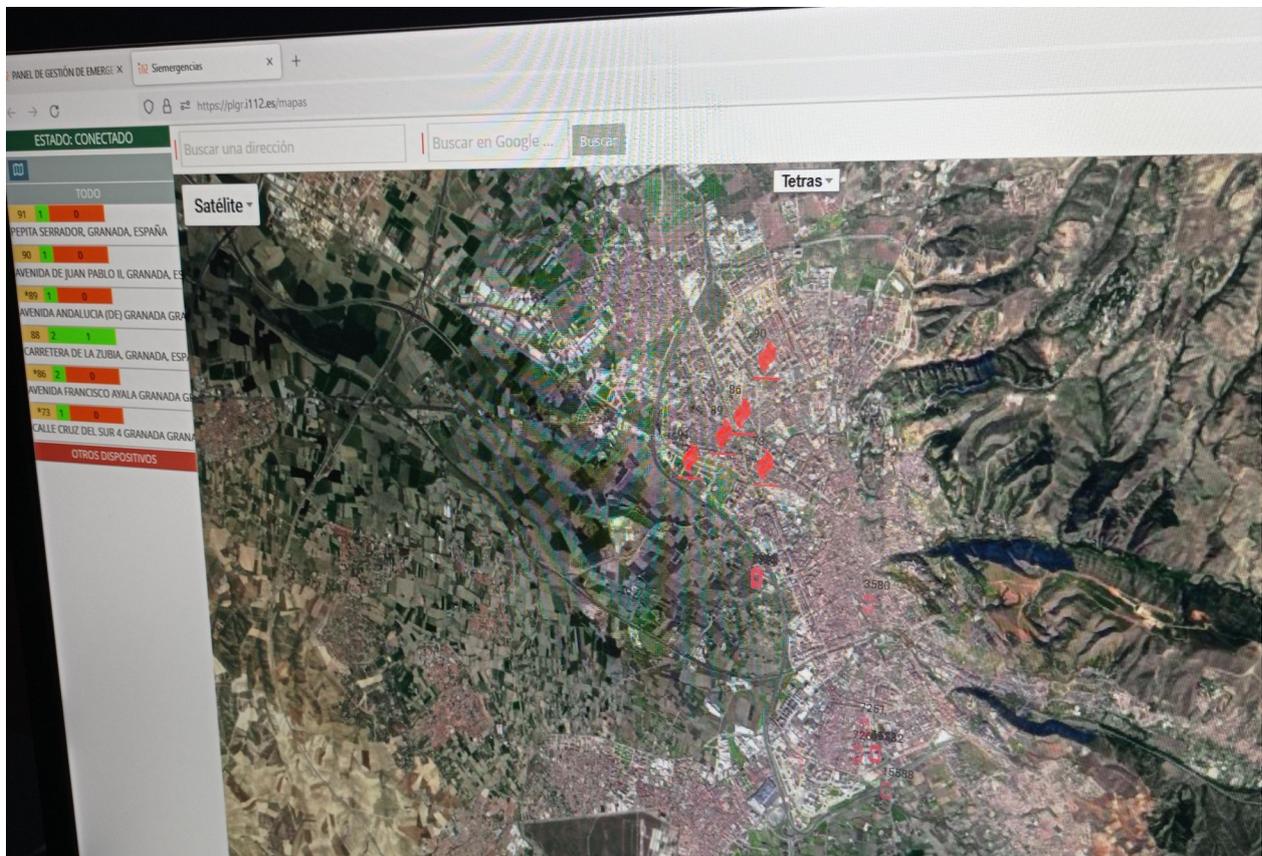
La Sala se caracteriza por su **modernización**, habiendo evolucionado desde el año 2000 hasta la actualidad mediante la incorporación de **medios informáticos** que facilitan la recepción de las llamadas y sobre todo la **gestión de la información y la comunicación en ambos sentidos (ciudadano-policía)**.

En el año 2018 se introdujo el **sistema de tablets**, permitiendo una mayor facilidad en la comunicación entre los operadores de Central y las patrullas operativas de calle, de modo que toda la información recogida en un “telefonema” era transmitida en tiempo real a los agentes activados para un determinado servicio.

Lamentablemente ha habido problemas de carácter informático que en cuanto sea posible, serán resueltos volviéndose nuevamente al sistema indicado, logrando de este modo aliviar la carga de trabajo de los operadores de Central, toda vez que las consultas informáticas podrán realizarse por los propios agentes actuantes sin necesidad de intervención de los compañeros de Central. Así mismo, la resolución de los servicios serán anotadas en las tablets por los intervinientes, sin necesidad de intermediación de los operadores (actualmente los Jefes de Sala asignan servicios de minutas/seguimientos mediante aplicación informática al efecto, y posteriormente las unidades con seguimientos asignados/minutas, resuelven anotando en la tablets).

En el pasado mes de septiembre de 2022, se ha producido **la integración con el Sistema de Gestión de Emergencias 112**, habiendo pasado a un nivel 2, en el que se suprime el anterior medio de comunicación a través del TAS, realizándose toda comunicación con el Centro de Emergencias mediante el programa informático, pudiendo transmitir en todo momento información en ambos sentidos y solicitar la activación de cualquier servicio de emergencia a través de un chat interno.

El programa permite igualmente conocer en tiempo real la ubicación de cada una de las unidades en servicio mediante **un sistema de geolocalización, la situación exacta de la emergencia a través de la triangulación de la llamada, la búsqueda de la ruta de acceso a ella... así como el almacenaje, análisis y gestión de la información.**



5.- SISTEMAS DE SEGURIDAD EN LA CENTRAL DE COORDINACIÓN

Cámaras de Seguridad de Edificios Municipales



Dentro de la Central de Coordinación se cuenta con una Sala de Cámaras de Seguridad (CREA), en la cual se encuentra centralizada toda la vigilancia de los edificios municipales, así como la recepción de las imágenes de las distintas cámaras de seguridad ciudadana instaladas en el Albayzín, dado el carácter excepcional de este barrio por su inclusión en 1994 en la lista de lugares de especial protección de la UNESCO, logrando de este modo disuadir tanto la comisión de hechos delictivos como actos vandálicos (grafitis) y otros hechos contra la pacífica convivencia.

La legislación vigente habilita el uso de videocámaras en el contexto de la seguridad pública y de la seguridad privada. Respecto a las videocámaras instaladas en espacios públicos, habrá que acudir a la **Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto**, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos.

Por su parte, la **Ley 5/2014, de 4 de abril**, de Seguridad Privada hace referencia a la utilización de cámaras de videovigilancia en espacios privados.

También existe otra normativa de ámbito más específico que habilita al uso de la videovigilancia, como puede ser la referente al sector de los espectáculos deportivos.

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

La instalación de videocámaras en lugares públicos, tanto fijas como móviles, es competencia exclusiva de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, rigiéndose el tratamiento de dicha imágenes por su legislación específica, contenida en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, y su Reglamento de desarrollo, sin perjuicio de que les sea aplicable, en su caso, lo especialmente previsto en el RGPD, en aspectos como la adopción de las medidas de seguridad que resulten de la realización del análisis de riesgos así como el registro de actividades de tratamientos.

Su utilización en lugares públicos tienen una finalidad específica de **seguridad en beneficio de la convivencia ciudadana, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, así como de prevenir la comisión de delitos, faltas e infracciones relacionados con la seguridad pública.**

La instalación de este tipo de dispositivos y el uso de las imágenes grabadas están sujetas a requisitos muy estrictos ya que, en primer lugar, **la autorización** de instalación de videocámaras fija y la utilización de cámaras móviles, **se otorga por la Delegación del Gobierno previo informe preceptivo y vinculante de la Comisión de Garantías de la Videovigilancia de la Comunidad Autónoma correspondiente.** Dicha autorización tendrá una **vigencia máxima de un año**, debiendo renovarse una vez finalizado éste, llevando las Comisiones de Videovigilancia un registro de instalaciones autorizadas.

Para autorizar su instalación se tendrá en cuenta, conforme al principio de proporcionalidad, los **criterios de intervención mínima e idoneidad** de manera que:

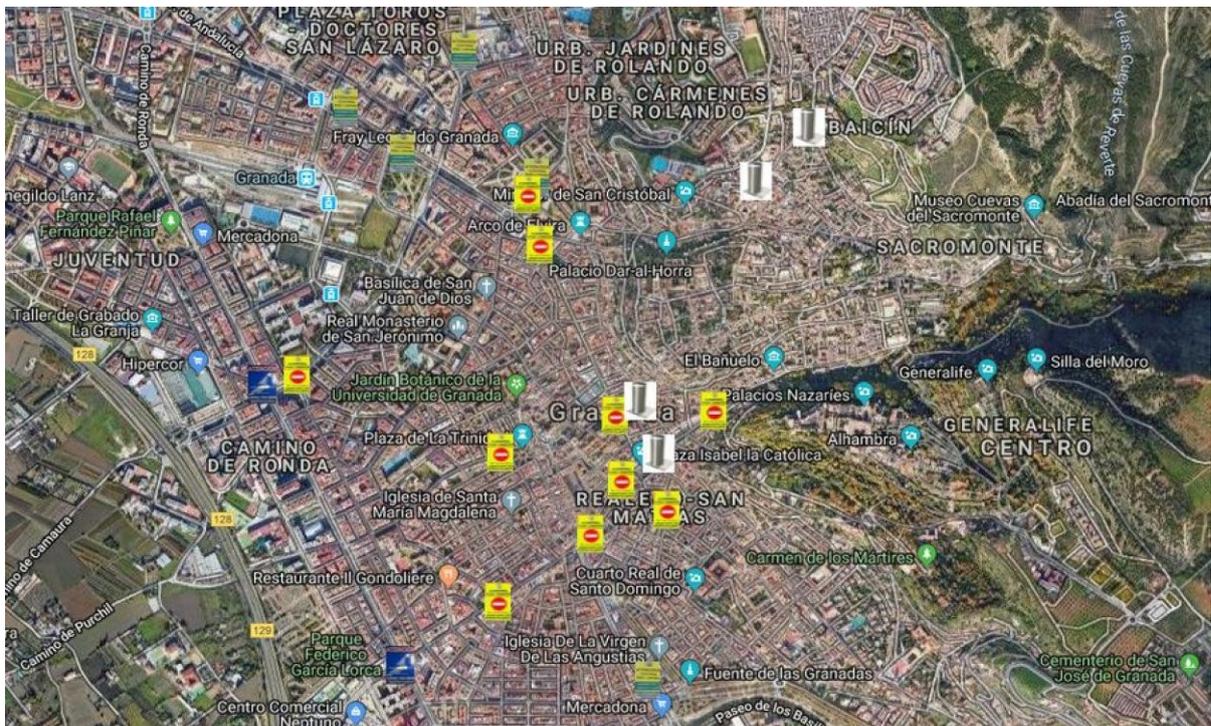
- Sólo podrá emplearse la videocámara cuando resulte adecuado, en una situación concreta, para el mantenimiento de la seguridad ciudadana, de conformidad con lo dispuesto en la Ley.
- Se deberá ponderar, en cada caso, entre la finalidad pretendida y la posible afectación por la utilización de la videocámara al derecho al honor, a la propia imagen y a la intimidad de las personas.
- Su utilización exigirá la existencia de un razonable riesgo para la seguridad ciudadana, en el caso de las fijas, o de un peligro concreto, en el caso de las móviles.
- **No se podrán utilizar para tomar imágenes ni sonidos del interior de las viviendas, ni de sus vestíbulos**, salvo consentimiento del titular o autorización judicial, ni en lugares en lugares públicos, abiertos o cerrados, cuando se afecte de forma directa y grave a la intimidad de las personas, así como **tampoco para grabar conversaciones de naturaleza estrictamente privada.**

Estas mismas reglas se aplicarán en el caso de que se quieran utilizar cámaras propias o teléfonos móviles de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Asimismo, serán de aplicación también las siguientes reglas:

- Las imágenes captadas deberá **ponerse a disposición de la autoridad administrativa o judicial competente.**

- Se fija en un mes el periodo de conservación de las imágenes, transcurrido el cual deberán destruirse, salvo que estén relacionadas con infracciones penales o administrativas en materia de seguridad pública o con una investigación policial en curso.
- El acceso a las grabaciones deberá observar la debida reserva, confidencialidad y deber de secreto en relación con las mismas.
- Se prohíbe la cesión o copia de las imágenes y sonidos obtenidos.
- Las zonas vigiladas deberán estar señalizadas.
- Las personas interesadas podrán ejercer el derecho de acceso y cancelación de las imágenes en que hayan sido recogidas.



Cámaras de Seguridad en Vía Pública



La imagen de una persona en la medida que identifique o pueda identificar a la misma constituye un dato de carácter personal, que puede ser objeto de tratamiento para diversas finalidades. Si bien la más común consiste en utilizar las cámaras con la finalidad de garantizar la seguridad de personas, bienes e instalaciones, también pueden usarse con otros fines, como la investigación, la asistencia sanitaria o el control de la prestación laboral por los trabajadores.

Tratamiento de imágenes con fines de seguridad

Cuando se realice el tratamiento de imágenes con fines de seguridad a través de los diversos sistemas existentes de captación, debe valorarse en primer lugar la legitimación para utilizar dichos sistemas de captación, así como los principios de limitación de la finalidad y minimización de datos que recoge la norma en su artículo 5. Además, y en referencia al principio de responsabilidad proactiva, deben realizarse también una serie de actuaciones para que estos tratamientos se ajusten al contenido del RGPD.

El RGPD establece varios supuestos en su artículo 6 que legitiman el tratamiento de datos de carácter personal, entre los que se encuentra permitir el tratamiento cuando sea necesario para el cumplimiento de una misión de interés público.

Por lo tanto, y puesto que la finalidad de la videovigilancia consiste en garantizar la seguridad de personas, bienes e instalaciones, el interés público legitima dicho tratamiento. Asimismo, el considerando 45 del RGPD contempla que si el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público, este tratamiento debe tener una base en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros.

A este respecto, cabe citar la normativa aplicable a sectores específicos, como es la **Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto**, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y su Reglamento de desarrollo aprobado mediante **Real Decreto 596/1999, de 16 de abril**, la **Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada**, o la **Ley 19/2007, de 11 de julio**, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte así como su reglamento de desarrollo aprobado mediante Real Decreto 203/2010, de 26 de febrero.

Proporcionalidad

El RGPD recoge en su artículo 5 este principio, en virtud del cual, los datos personales será recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines, de manera que los datos que sean objeto de tratamiento a través de la videovigilancia serán tratados para la finalidad que ha motivado la instalación de la misma y que está vinculada a garantizar la seguridad de personas, bienes e instalaciones

Límites

Conservación de imágenes

Sin embargo, una interpretación acorde con el RGPD, ya que este no contempla la cancelación sino la supresión, supone que ese **plazo de conservación de máximo de un mes** no será de cancelación sino de supresión, salvo en aquellos supuestos en que se deban conservar para acreditar la comisión de actos que atenten contra la integridad de personas, bienes o instalaciones.

A mayor abundamiento con el criterio descrito anteriormente, existen normas específicas que así lo contemplan como la Ley Orgánica 4/1997 o el Reglamento que desarrolla la Ley contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte, en las que transcurrido el **plazo máximo de un mes**, debe producirse el borrado de las imágenes (**Artículo 8. Conservación de las grabaciones. 1. Las grabaciones serán destruidas en el plazo máximo de un mes desde su captación, salvo que estén relacionadas con infracciones penales o administrativas graves o muy graves en materia de seguridad pública, con una investigación policial en curso o con un procedimiento judicial o administrativo abierto**)

Tráfico: control y acceso a zonas restringidas

La instalación y uso de videocámaras y de cualquier otro medio de captación y reproducción de imágenes para el control, regulación, vigilancia y disciplina del tráfico se efectuará por la autoridad encargada de la regulación del tráfico a los fines previstos en el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, y demás normativa específica en la materia, y con sujeción a lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

Derecho a la seguridad vs derecho a la intimidad

La protección del derecho a la intimidad es concebido por nuestra jurisprudencia y doctrina como aquel derecho que confiere poder a la persona sobre el conjunto de actividades que **conforman un círculo íntimo**, personal y familiar; poder que le permite excluir a los extraños de no entrometerse en él y de darle una publicidad que no desee el interesado.

En este contexto, se plantean dudas sobre si la captación de imágenes por parte de **cámaras de videovigilancia** (bien se encuentren estas alojadas en la vía pública o bien en comercios y espacios cerrados); puede suponer una injerencia en el derecho a la intimidad. Más aun teniendo en cuenta que el apartado primero del **artículo 197 del Código Penal**, que castiga el **delito de Descubrimiento y Revelación de Secretos**, establece penas de prisión de uno a cuatro años a quien utilice artificios técnicos de escucha, transmisión, grabación o reproducción del sonido o de la imagen, o de cualquier otra señal de comunicación.

En relación con las **cámaras colocadas en establecimientos privados**, tales como tiendas, comercios, bares, restaurantes y similares, estas suelen estar instaladas en la mayoría de situaciones a petición del empresario por motivos de seguridad. Para que estas grabaciones sean lícitas y no se vulnere el **derecho a la intimidad** de los sujetos a los que se graba; se requiere que el perjudicado conozca con fehaciencia que está siendo grabado, a fin de que pueda valorar si desea (o no) acceder al comercio y, por ende, ser grabado.

Tal requisito se cumple mediante el anuncio con carteles de la existencia de las cámaras de videovigilancia. Además, también deben concurrir los **requisitos de proporcionalidad, idoneidad y necesidad**; que supone que el sistema de videovigilancia este instalado únicamente en aquellas zonas estrictamente necesarias, donde por supuesto las imágenes filmadas no sean íntimas. Por ello, queda expresamente prohibida la instalación de estos sistemas en baños, probadores, vestuarios o similares; así como queda expresamente prohibida la difusión de las imágenes grabadas por el establecimiento; a no ser que se cuente con el consentimiento del perjudicado. En caso de encontrar equipos de grabación en estos lugares, o de que las imágenes fueran difundidas por el establecimiento sin consentimiento, nos encontraríamos ante un **delito de descubrimiento y relevación de secretos** del artículo 197.1 CP, ya que el bien jurídico que se protege es el **derecho a la intimidad**.

En el mismo sentido encontramos la **STS 799/2010 de 10 de diciembre**, en la que también se entiende **vulnerado el derecho a la intimidad**; de aquel agraviado por la instalación de una **cámara en la vía pública** que captaba imágenes de las puertas de acceso a la vivienda del perjudicado, entendiendo nuestro Alto Tribunal que *“la grabación de las entradas y salidas del domicilio afectan, aun cuando solo fuera tangencialmente, a la esfera íntima donde se desarrolla la vida del actor y suponen un control o vigilancia sobre una faceta que toda persona reserva para sí misma o su círculo íntimo”*.

6.- ÓRDENES APLICABLES A LA CENTRAL DE COORDINACIÓN DE LA POLICIA LOCAL DE GRANADA

En el año 2009, con fecha de 30 de Noviembre, se publica la **Orden del Cuerpo N° 450/2009, con el asunto: Normativa de actuación para las unidades en servicio de atención a telefonemas.**

En ella, la Jefatura del cuerpo de la Policía Local de Granada, se marca como **objetivo fundamental la reducción de los tiempos de respuesta** a los llamamientos ciudadanos así como una **mejor optimización de los recursos personales**, que repercutirá en una mejor prestación del servicio de la ciudad.

Para ello, se adoptan una serie de medidas destinadas a la Sección de Seguridad Ciudadana-Central 092 (en la actualidad, como hemos dicho anteriormente, la Central de Coordinación forma parte de la Intendencia de Servicios Centrales, Sección “Jefatura Sala, 092 y 112”), donde se **deben clasificar los requerimientos en orden a su asignación y priorización (prioridad 1 , 2, 3).**

Aunque la orden data del año 2009, se debe leer con detenimiento, dada la importancia que en ella se puede apreciar. **Se adjunta a continuación la misma.** Y a continuación recordaremos lo más destacable de cara a nuestra labor en la actualidad.

AYUNTAMIENTO DE GRANADA
DE PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA
POLICÍA LOCAL
JEFATURA

ORDEN DEL CUERPO N° 450/2009.

ASUNTO: NORMATIVA DE ACTUACIÓN PARA LAS UNIDADES EN SERVICIO DE ATENCIÓN A TELEFONEMAS.

Desde Jefatura se marca como objetivo fundamental y de mejora del servicio la **reducción de los tiempos de respuesta** a los llamamientos ciudadanos, así como una mejor optimización de los recursos personales, que repercutirá en una mejor prestación del servicio a la ciudad. Por ello se considera por parte de esta Jefatura la adopción de las siguientes medidas destinadas a la Sección de Seguridad Ciudadana-Central-092 para los casos de atención a telefonemas derivados de requerimientos ciudadanos a través de la Central de Coordinación:

1º.- *** A fin de marcar prioridades en cuanto a la respuesta a los requerimientos ciudadanos que se distribuyen desde la central de coordinación se fijarán las distinciones siguientes:

La Clasificación de los requerimientos, en orden a su asignación y priorización, como:

-- **Servicios urgentes o de emergencia (Prioridad 1):** Se asignarán por el mando de Central de forma inmediata a la unidad mas próxima, que se dirigirá en urgencias, sea cual sea la Intendencia de pertenencia, independientemente de que posteriormente se destine a la unidad adecuada por su especialización (Atestados, Transportes, Medio Ambiente, Policía Judicial, etc). Dentro de esta tipología están los accidentes con heridos, incendios, violencias de género, apoyos a unidades, y cualquiera otros de los que puedan derivarse daños a persona o bienes. Se indicará por parte de la unidad la llegada al lugar. A estas actuaciones acudirá el mando mas inmediato o quién determine el de mayor categoría.

-- **Servicios de prioridad 2:** Se considerarán de prioridad 2 aquellos servicios requeridos por el ciudadano en los que éste espera la llegada de la unidad; serán asignados lo antes posible por la central de coordinación a la unidad de telefonemas correspondiente que se encuentre libre, la que acudirá al

AYUNTAMIENTO DE GRANADA

DE PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL

JEFATURA

desconozca se destinará a otra. En estos servicios se indicará por parte de la unidad la llegada al lugar.

En caso de servicios prioritarios, la unidad dará el recibido e indicará a central “**en camino**”, dando a entender con esto que no hay otro asunto o actuación que le impida dirigirse al lugar desde ese mismo momento. En caso de no ser así lo indicará a fin de que el servicio se asigne a otra patrulla.

-- **Servicios de prioridad 3:** Este tipo de servicios serán aquellos comunicados por el ciudadano siempre que el mismo no esté esperando la llegada de la patrulla para la resolución del problema. Se asignarán siempre a la unidad de requerimientos aunque ésta se encuentre ocupada, tomando nota y realizándolo con posterioridad, es decir, cuando no estén realizando alguno de los otros dos tipos de servicios.

2º.- *** Desde central se procurará no interferir en la planificación de otras secciones a la hora de asignar los servicios, por lo que se debe realizar una rigurosa valoración de la prioridad.

3º.- *** De inicio todos los requerimientos serán asignados a las unidades del 092 o destinadas a requerimientos ciudadanos puntualmente, y sólo en caso de servicios urgentes o de emergencia (prioridad 1) se desviarán a cualquier otra, cuando las primeras estén todas ocupadas, alejadas de la zona o haya otra más próxima.

4º.- *** Siempre que sea posible se destinarán a **telefonemas seis unidades** en los servicios de tardes y mañanas de días laborables, teniendo en cuenta que el Oficial será una de ellas cuando esté, que amén de las labores de coordinación, también realizará telefonemas cuando todas sus unidades estén ocupadas y el servicio sea urgente o prioritario.

5º.- *** Para la consecución de los objetivos de **mejora del servicio y reducción de los tiempos de respuesta** a los llamamientos ciudadanos, se precisa:

-- Total implicación de la Escala de Mando en el actual funcionamiento, de manera que:

-- El Inspector de Seguridad Ciudadana asumirá tareas operativas

AYUNTAMIENTO DE GRANADA

DE PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL

JEFATURA

mediante su presencia en calle y atención a las comunicaciones, supervisando de forma continuada el desarrollo del servicio y la atención a los requerimientos. De forma periódica elaborará estadística de actuaciones con expresión de los tiempos de respuesta que deducirá de los partes de unidades.

-- En el mismo sentido el Jefe de Sala desde la central de Coordinación supervisará la recepción de los requerimientos ciudadanos o la delegará en el Oficial cuando por alguna razón no pueda ejercer directamente tal control, procurando su inmediata asignación y su priorización.

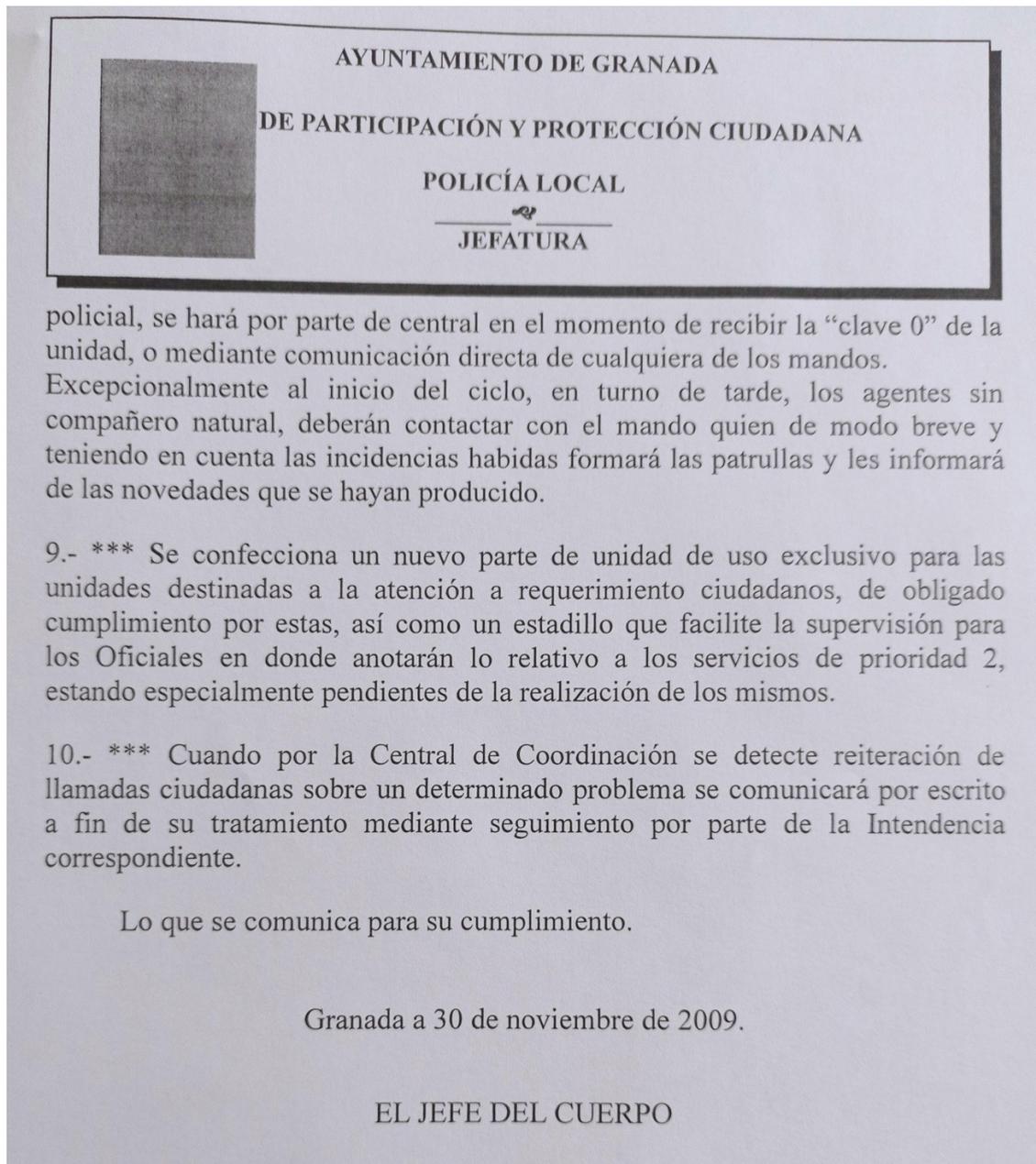
-- El Oficial del 092 anotará la asignación de los telefonemas a las unidades destinadas al respecto, supervisando y anotando la hora de llegada y el momento de su resolución. De estas anotaciones se deducirá diariamente la media del tiempo de respuesta empleado en la atención al ciudadano.

-- El Oficial de Central o el responsable de la cumplimentación de los telefonemas anotará en relación a éstos la hora de asignación del mismo, así como la hora de llegada de la unidad y finalmente la de resolución del asunto.

6.- *** Desaparece la asignación territorial de las unidades Omegas a la hora de asignar los servicios, pudiendo ser enviadas por Central a cualquier punto de la ciudad si bien de forma racional y teniendo en cuenta criterios lógicos de proximidad. Serán ante todo unidades de atención a requerimientos ciudadanos y en los turnos de tardes y mañanas bajo ningún concepto serán destinadas a cubrir servicios de custodia, central u otros de similares características..

7.- *** Las unidades para requerimientos, cuando no haya suficientes Omegas, se tomarán de las Secciones de Barrio o Trafico en la forma actualmente establecida mediante orden del cuerpo, estimándose, para no interferir en el desempeño de las labores de otras Intendencias un **mínimo de seis patrullas**, como se ha referido con anterioridad.

8.- *** Las unidades destinadas a la atención de requerimientos ciudadanos **no pasarán lista** siempre que esté integrada por los agentes habituales, tomando el vehículo asignado y demás medios para el desempeño de su labor a la hora de entrada y comunicando a central su "clave 0" de inicio del servicio. Los mandos procurarán de un servicio a otro comunicar la formación de las unidades, agilizando de esta forma la toma del servicio. El Oficial recepcionará los documentos que pueda haber para sus agentes y los repartirá a lo largo del servicio. En caso de necesidad de comunicación de algún asunto de interés



De la orden indicada se podría destacar en la actualidad lo siguiente:

Se procurará no interferir al asignar los servicios, por parte de la Central de Coordinación, **en la planificación de otras secciones** (seguimientos, eventos planificados..).

Si el servicio requiere una **prioridad de urgencia**, **se podrá asignar a unidades de servicio aunque se encuentren en un seguimiento, requerimiento** o actuación de menor índole.

Si las unidades de servicio se encuentran ocupadas, **se podrán asignar servicios igualmente al Oficial operativo**, como otra unidad cualquiera, al igual que se le debería encomendar su presencia en algún suceso que **requiera de la coordinación** de unidades, cortes o desvíos de tráfico, etc.

AYUNTAMIENTO DE GRANADA

DE PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL


JEFATURA

ORDEN DEL CUERPO N° 105/2010.

ASUNTO: SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS
LLAMADAS A CENTRAL DE COORDINACIÓN.

Habida cuenta de en la mayoría de las ocasiones la identificación obligatoria de las personas informantes de hechos o acontecimientos a través de la Central de Coordinación supone un freno a la colaboración ciudadana, necesaria para todo cuerpo policial, es por lo que a partir del día de la fecha únicamente se requerirá la identificación de los ciudadanos que soliciten un servicio en beneficio propio y no la de aquellos que informen de hechos o acontecimientos en los que se tenga, como cuerpo Policial, la obligación de actuar de oficio.

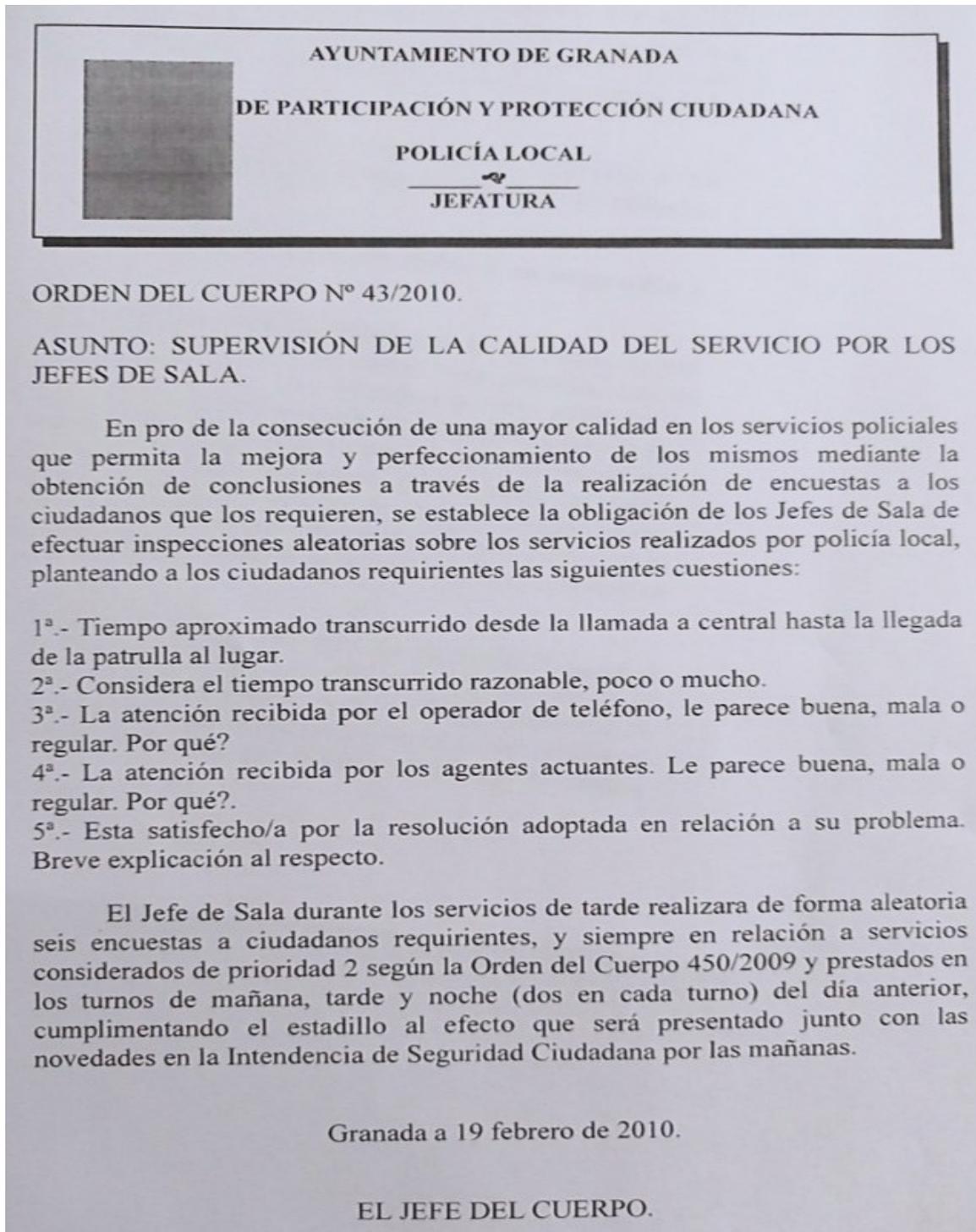
En este sentido se solicitará identificación del llamante cuando sea precisa para el esclarecimiento de los hechos o cuando se trate de testigos de los mismos, no siendo excusa en ningún caso para la no realización del servicio la negativa a identificarse del requiriente.

Granada a 15 de abril de 2010.

EL JEFE DEL CUERPO.

Respecto a la anterior orden, destacar que **se debe identificar al requiriente/a** y obtener el mayor número de datos posibles para poder ofrecer un servicio correcto y adecuado, si bien, en ocasiones no desean ser identificados por miedo a represalias o a ser reconocidos, y el servicio requiere de la actuación policial, por lo que se deberá enviar una unidad de servicio al lugar de los hechos indicados.

A continuación he considerado oportuno reflejar otra Orden del cuerpo N° 43/2010, en relación a la supervisión de la calidad del servicio de la Central de Coordinación así como la reciente Orden del cuerpo N° 33/2023, “funciones a desempeñar por los subinspectores asignados a la jefatura de sala”, de las cuales se pueden extraer ciertas conclusiones interesantes sobre el servicio prestado en esta sección.





ORDEN DEL CUERPO Nº 033 /2023

Dirigir y gestionar la sala de comunicaciones, comprobando personalmente:

- La profesionalidad en la atención telefónica prestada por los operadores de Central.
- Que la asignación de los servicios demandados se haga en tiempo y forma a las unidades disponibles. Se hará especial hincapié en este aspecto, sobre todo en los horarios próximos a los relevos de los turnos de mañana, tarde y noche, de modo que no se produzcan demoras injustificables en la resolución de servicios demandados (salvo que la naturaleza de estos no requieran una respuesta inmediata – prioridad 3 -).
- Que la clasificación y tipificación de las emergencias se correspondan con la demanda del requirente.
- El cierre de los servicios una vez estos hayan sido resueltos por las unidades asignadas.

Para ello, de los dos Subinspectores asignados al destino “Jefe de Sala”, uno de ellos se encargará de las labores señaladas en este apartado, mediante la supervisión directa en Sala en el puesto específicamente asignado.

El otro Subinspector realizará las funciones propias de los Subinspectores de Distrito, coordinándose tanto funcional como territorialmente con estos.

En caso de asistencia de uno sólo de los Subinspectores adscritos a la Jefatura de Sala, este realizará las funciones de dirección y gestión de la Sala de Comunicaciones desde el puesto asignado.

Velar por el personal a sus órdenes, resolviendo cuantas dudas le sean planteadas y asumiendo la responsabilidad en aquellas actuaciones o decisiones de especial relevancia.

Informar al final de cada turno de las novedades al mando jerárquico que corresponda (Intendente de Guardia) mediante la confección de un parte de novedades en el que se recojan los hechos más relevantes que se hayan producido durante el servicio, e inmediatamente en el caso de novedades de especial relevancia. (DETENCIONES, INCENDIOS, FALLECIDOS, ACCIDENTES Y HACIENDO MENCIÓN A LOS SEGUIMIENTOS, MINUTAS Y REQUERIMIENTOS DE MANDOS RECOGIDOS TANTO EN AGENDA COMO EN EL LIBRO DE RELEVOS – indicando que se han realizado aunque no se haya producido novedad).

EL SUPERINTENDENTE JEFE

Me ha parecido interesante incluir las anteriores órdenes, ya que de ellas, se desprenden como **los Subinspectores Jefes de Sala**, tienen la obligación de **dirigir y gestionar la sala de comunicaciones, comprobando la atención telefónica, clasificación y tipificación de las emergencias, tiempos de respuesta, cierre de servicios y en general supervisar de manera directa la Sala**, lo que da una visión de la enorme importancia que hay que dedicarle a esta área.

En la actualidad, se encuentra en fase de estudio y redacción, una futura orden del cuerpo en relación a la operatividad de esta sección, para un mejor funcionamiento, dado que se trata de una sección prioritaria para la Jefatura del cuerpo, en la que se muestra la primera imagen corporativa al ciudadano y de su implicación y profesionalidad, se pueden optimizar los recursos y la eficiencia del servicio. *Igualmente se hace necesaria la realización de un Protocolo de recepción de llamadas en la Policía Local de Granada.*

7. CONSIDERACIONES BÁSICAS A TENER EN CUENTA POR PARTE DE LOS OPERADORES DE CENTRAL

- El servicio del operador de central, es un servicio que debe ser considerado como fundamental y requiere de una **gran destreza y desenvoltura** por parte del agente.
- Al mismo tiempo debe poseer unas importantes **habilidades sociales** como **empatía** hacia la otra persona requirente, que solicita de nuestra labor, **cooperación** entre compañeros y con el ciudadano, **gran capacidad de comunicación**, de **escuchar y de expresarse**, y por supuesto de **comprensión de situaciones** así como la **capacidad para poder interpretar el conflicto y sacar alternativas de solución**.
- El **trato con el ciudadano** debe ser **correcto, educado y esmerado**, permitiéndole que se exprese **sin interrumpirle, escuchándole** y solicitando la información necesaria, ofreciendo la mejor solución posible.
- Durante la conversación, se debe **hablar con un tono relajado, vocalizando correctamente, evitando muletillas** (si vale, claro, ya), **con una actitud amable y evitando hacer juicios de valor**.
- **Palabras o frases que debemos evitar durante la conversación: no es culpa mía, no se inquiete, no lo ha entendido, no lo sé.**
- **Palabras o frases que se podrían emplear durante la conversación: me he expresado mal, quería decir..., cuente con ello, le agradezco su llamada.**
- Se podría recibir la llamada con el siguiente texto: **“Policía Local de Granada, buenos días/buenas tardes/buenas noches, ¿en que puedo ayudarle?”**, igualmente se podría finalizar la llamada con el siguiente texto: **“Muchas gracias por su llamada/colaboración, que tenga un buen día/noche”**. *Se hace recomendable la realización de un Protocolo de recepción de llamadas.*
- Recibida la llamada/requerimiento telefónico, el agente debe prestar atención al servicio, recabar el **mayor número de datos posibles** que permitan poder resolver de la manera más satisfactoria posible, **identificando al requirente con nombre y teléfono de contacto**.

- Una vez recogido el servicio, se debe **clasificar adecuadamente según su tipología y prioridad y asignar** a la unidad correspondiente, la cual deberá indicar **si ha recibido el servicio, si se encuentra en camino o si ha finalizado el mismo**, anotando su resolución lo más completa posible.
- Se deben **evitar anotaciones** en la resolución del servicio de la aplicación, tales como **”no se puede realizar por falta de unidades”**, intentando ser sustituido por frases como “ se deriva a C.N.P., estando pendientes de su resolución”.
- En ocasiones **se viene incurriendo en error, que deberíamos evitar**, cuando el requirente demanda un servicio catalogado como de **“Seguridad ciudadana”** y **se suele manifestar “no podemos ayudarle, para eso llame a 091, que son los que tienen la competencia en seguridad ciudadana”**. Debemos recibir el servicio, tomar nota de ello y en caso de **no poder realizarlo por algún motivo justificado**, podremos contactar con la central de coordinación de C.N.P. e indicarle el servicio, siendo anotado en la aplicación, **pero nunca indicarle que no podemos hacerlo porque no somos el cuerpo policial adecuado** (las personas en muchas ocasiones no entienden respecto a las competencias de unos cuerpos y otros).
- Se viene comprobando, por parte de la Jefatura del cuerpo, como en ocasiones se produce el siguiente error, **conforme se acerca la hora de finalización del servicio** de un turno determinado, principalmente durante la última hora de servicio, la central de coordinación “retiene y mantiene en pantalla” **no asignando ciertos requerimientos, hasta que se produce el relevo y toma de servicio del turno siguiente, algunas actuaciones que no pueden esperar (cochera obstaculizada, accidentes de tráfico, agresiones..)**, generando un perjuicio al ciudadano, al que nos debemos. El operador de central debe entender que **se debe asignar el servicio prioritario de manera inexcusable y sólo podría prolongarse en el tiempo, siempre y cuando, no requiera de una actuación urgente e inmediata.**

Espero que haya sido de su interés, un saludo.





ESCUELA DE POLICÍA LOCAL

NOMBRE