

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Polizei-Online en Baden-Württemberg

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Pérdida del conocimiento generado a partir de la experiencia desarrollada por los distintos miembros de la organización mediante el desempeño de su puesto de trabajo.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Dinamización de los flujos de información y de conocimiento a través de un sistema informático que facilite la misma.

TERRITORIO:

Länder de Baden-Württemberg.

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados públicos del Departamento de Policía de Baden-Württemberg.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Departamento de Policía de Baden-Württemberg.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La policía de Baden-Württemberg, en Alemana, puso en marcha en 1998 el proyecto *Polizei-Online*, a partir de una asociación público-privada fundada en 1998 entre el Departamento de Policía y la empresa de telecomunicaciones T-Systems. Posteriormente se han ido firmando acuerdos puntuales de colaboración con las empresas Microsoft y Digital Spirit, fundamentalmente en lo referido al desarrollo y actualización del software y la incorporación de herramientas en la plataforma vinculadas al e-learning, respectivamente.

El proyecto, único en Alemania en el momento de comenzar su andadura, supuso la creación de un sistema informático integral para la transferencia de conocimientos y la gestión de flujos de trabajo e información en esta organización. Una de sus particularidades fue que estableció como objetivos subordinar su contenido a los intereses de los usuarios y asegurar que los resultados arrojados por la experiencia fueran transferibles a otros cuerpos de policía y a otras organizaciones del sector público.

Polizei-Online es el punto central de entrada a la intranet de la policía de Baden-Württemberg (el tercer *Länder* más grande de Alemania). Esta desarrolla su actividad en cerca de 700 estaciones de policía dispersas a lo largo de las 34 regiones que integran el *Länder*. *Polizei-Online* cuenta con una variedad de contenido, de entre el cual puede destacarse la posibilidad de alojar estadísticas, listas de control, guías operativas, recursos de e-learning y múltiples mecanismos que facilitan al personal al servicio del Departamento de Policía desarrollar su actividad diaria con una mayor eficacia y eficiencia.

La plataforma está basada en una arquitectura orientada a servicios (SOA), que combina la gestión de contenidos y herramientas para formación y colaboración, permitiendo la cooperación en línea entre todo el personal del Departamento de Policía.

Esta intranet se basa, al igual que el portal de internet de la organización, en un servidor SharePoint, siendo ambos idénticos en diseño. A través de los portales especializados incorporados a *Polizei-Online* (por ejemplo en relación a delitos u operaciones de transporte) las distintas comunidades de prácticas asociadas a las estaciones de policía pueden discutir y comunicar asuntos vinculados a su actividad laboral y estrategias para solucionar los problemas a los que se enfrentan.

Los equipos de redacción, de trabajo y los grupos de expertos de las 700 estaciones de policía pueden, a través de este mecanismo, abastecer al portal con noticias y artículos y tener acceso a aplicaciones especializadas, herramientas y manuales, apoyar a otras comunidades o acceder a acciones de formación.

A través de la gestión de las aportaciones realizadas mediante las herramientas de edición y colaboración, la plataforma permite que los numerosos usuarios de la misma cuenten con información personalizada, y que los distintos grupos intervinientes, a partir de la formación de comunidades de prácticas, cuenten con recursos específicos. Para facilitar la consecución de este objetivo *Polizei-Online* cuenta con una interfaz de usuario intuitiva, que permite una navegación rápida y fiable por toda la plataforma, así como con un sistema automatizado para la transferencia de correos electrónicos, así como para el envío de circulares electrónicas.

Además de facilitar la colaboración, *Polizei-Online* ha permitido reducir la carga de trabajo de los empleados al servicio del Departamento de Policía, al proporcionar un sistema electrónico de gestión de documentos del

sistema y un repositorio. Este sistema incorpora además una herramienta para la búsqueda integrada y funciones de recordatorio que incrementan la eficiencia en el manejo de los mismos.

En la actualidad se plantean como objetivos a conseguir en el desarrollo de este proyecto los de ampliar y mejorar la intranet que existe en el Departamento y crear un centro de gestión del conocimiento para centralizar y combinar los recursos provenientes de las distintas estaciones de policía, elaborar una guía de usuario intuitiva con información personalizada y orientada a cada comunidad de prácticas, desarrollar secciones adaptadas a las áreas específicas de policía e incrementar en la plataforma la presencia del e-learning. De esta manera se pretende que en el futuro *Polizei-Online* sirva como una herramienta fundamental en la formación de los policías de Baden-Württemberg.

Polizei-Online ha recibido además diversos premios, como el Premio del PPP para la Innovación de la Asociación Federal de colaboración público-privada *Behördenspiegel* en el congreso *Staat Effizienter*, de 2006 o el Premio Europeo de E-learning 2006 (eureleA).

IMPACTO:

Los resultados del sistema se han considerado positivos de tal manera que ha sido importado por diferentes cuerpos de policía. El primero en hacerlo fue el del *Länder* de Hesse y posteriormente se puso en marcha el *Polizei-Online/MEPA-ONLINE*, financiado por la Unión Europea, que pretendía convertirse en un sistema único de referencia para los Estados miembros de la Academia Central de Policía Europea y que se desarrollado sobre la base de *Polizei-Online*.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Presentación de la práctica:

http://www.mspublicsafety Symposium.com/media/1541/policing%20online%20a%20unique%20innovation%20project%20to%20support%20police%20work%20in%20germany%20&%20central%20europe_seidel.pdf

Referencias a la práctica en T-Systems:

<http://www.t-systems.com/tsip/en/168352/home/success-stories/by-industry/public/baden-wuerttemberg-police-force>

<http://www.t-systems.ch/tsip/en/528246/home/abouttsystems/best-practice-online/issue-02-2007/project-04/projects-04>

Referencia a la práctica en [wissensmanagement.net](http://www.wissensmanagement.net):

http://www.wissensmanagement.net/fileadmin/backend_upload/best_practices/pdf/best_practices_2011/Sonderheft_2011_26_27.pdf

Página electrónica de Polizei-Online de Baden-Württemberg:

<http://org.polizei-bwl.de/p-online/Seiten/default.aspx>