



Coordinación inmejorable de los grupos operativos  
**GRUPO ESPECIAL DE OPERACIONES DE BAJA SAJONIA: RÁPIDO Y BIEN INFORMADO EN EL LUGAR DE OPERACIONES**

**Cliente**

**Grupo GEO de Baja Sajonia**

**Sector**

Organización pública (policía)

**Planteamiento del problema**

Una accesibilidad permanente, una disponibilidad rápida y una coordinación óptima de los grupos operativos son los factores decisivos para el éxito del grupo GEO de la Jefatura de investigación criminal del Land de Baja Sajonia. A fin de evitar pérdidas de tiempo valioso en caso de emergencia, sin embargo, todo tiene que transcurrir perfectamente desde el momento de la alarma hasta la llegada de los funcionarios al puesto central de operaciones.

**Solución**

E ensayo a lo largo de un año de **FACT24** convenció al grupo GEO de Baja Sajonia de las ventajas del empleo de un servicio automático de alarma. **FACT24** funcionó desde el principio sin errores y garantiza desde entonces una activación segura y rápida de la alarma. Un factor importante es la elaboración de informes sinópticos de estado que están disponibles tan sólo unos minutos después de dar la alarma.

**Ventajas**

- Alarma paralela por teléfonos fijos y móviles
- Respuesta de accesibilidad y tiempo de llegada de las fuerzas operativas en el plazo de pocos minutos
- Información óptima de operación mediante textos flexibles de mensajes

El grupo especial de operaciones (SEK) de Baja Sajonia entra en acción en situaciones con un alto potencial de peligro, como son las tomas de rehenes, chantajes, atentados terroristas o en delitos relacionados con la criminalidad organizada para proteger y salvar vidas humanas. Este grupo especial de operaciones constituye con sus 95 funcionarios un departamento de la Jefatura de investigación criminal del Land de Baja Sajonia. Los funcionarios del grupo GEO se seleccionan y entrenan con sumo cuidado. Se caracterizan especialmente por una gran capacidad de trabajo en equipo, estabilidad psíquica, así como una buena condición física y gran motivación. El entrenamiento continuo, así como el equipamiento con la técnica más moderna, son la base para que los funcionarios del grupo GEO de Baja Sajonia puedan actuar profesionalmente en todas las situaciones.

Desde su fundación en el año 1975, el grupo GEO de Baja Sajonia es garantía del éxito de las operaciones de la Policía de Baja Sajonia contra los criminales más peligrosos, lo que se ha podido probar hasta la fecha con más de 1.800 operaciones.

**SITUACIÓN INICIAL Y RETO ::**

La disposición permanente para la operación significa una accesibilidad permanente, una disponibilidad rápida y una coordinación óptima de los grupos operativos. Hoy en día, la accesibilidad se puede poner en práctica con relativa facilidad por medio de los teléfonos móviles. A fin de evitar pérdidas de tiempo valioso en caso de emergencia, sin embargo, todo tiene que transcurrir perfectamente desde el momento de la alarma hasta la llegada de los funcionarios al puesto central de operaciones. Hasta ahora el puesto central de oper-

aciones avisaba a los funcionarios sucesivamente por medio de un servicio de buscadores para convocarlos al lugar de operaciones. Todos los funcionarios tenían que responder por teléfono para confirmar la recepción del mensaje y para informar a la dirección de operaciones sobre la disponibilidad o el tiempo de llegada al lugar de operaciones. En el puesto central de operaciones se registraban manualmente estas llamadas para poder facilitar un informe de estado a la dirección de operaciones. Un método que no solamente requería un intenso trabajo manual y conllevaba una gran pérdida de tiempo, sino que también bloqueaba las líneas telefónicas.

**SOLUCIÓN ::**

En julio de 2003, tras haber llevado a cabo un amplio estudio, la Jefatura de investigación criminal de Baja Sajonia introdujo en el grupo especial de operaciones, como alternativa, el servicio de alarma y teleconferencia **FACT24 de F24**. No obstante, antes de aceptarlo por completo, se tuvo que someter a **FACT24** a una fase de prueba de un año.

**Ventajas del servicio**

La integración de **FACT24** en las centrales de operación no originó ningún problema. Como **FACT24** no es una solución de hardware o software, sino un servicio, no se tuvo que adquirir aparatos ni instalar programas. Únicamente fue necesario guardar los parámetros de los diversos escenarios de alarma, los grupos de operación y sus colegas asignados por medio de la superficie de Internet de **FACT24**. Para cada miembro del grupo GEO se crearon varios números de llamada, por ejemplo, para el teléfono fijo, el teléfono de oficina o el teléfono móvil. Una vez realizado esto, la administración habitual se reduce a la actualización, como cambiar los números de teléfono.



Rápida coordinación de las operaciones

«En caso de emergencia tenemos que estar preparados lo más rápidamente posible. **FACT24** es nuestra ayuda fiable para lograrlo. Los informes de estado, rápidos y claros, de **FACT24** son de gran ayuda para la coordinación de las operaciones»

Willi Lutze, jefe del grupo GEO del Land alemán de Baja Sajonia

La transmisión de datos se efectúa mediante una conexión codificada en Internet. Además, todos los sistemas de **F24** están protegidos contra virus y otros peligros por una serie de medidas de seguridad..

Primera marcha de prueba

Se han guardado ocho escenarios diferentes de alarmas en el grupo GEO de Baja Sajonia: un escenario para cada uno de los cinco grupos de operación, uno para el grupo directivo, uno para los servicios de llamada de 24 horas y uno para la alarma completa de todos los grupos operativos. En función de la situación se activa uno de los escenarios de alarma. Esto ocurre en segundos por teléfono mediante un número gratuito de servicio y un menú controlado por voz de **FACT24**. Después de haber seleccionado la alarma deseada, aún es posible modificar el escenario, si es necesario, o registrar un mensaje de voz con información actual acerca de la situación de alarma.

Una vez que se haya activado la alarma, el servidor de alarma de alta disponibilidad de **F24** garantiza que todo vaya entonces muy rápido: hay disponibles simultáneamente hasta 240 canales paralelos de RDSI para dar la alarma. Es decir, en el caso del grupo GEO de Baja Sajonia se avisan en el mismo instante, incluso en el caso de una alarma completa, a todos los funcionarios. Si un miembro del equipo no está localizable por móvil, el sistema intentará avisarlo por otros canales según la secuencia guardada.

Confirmación de la disponibilidad

A fin de organizar eficientemente la planificación de los recursos disponibles para la operación, cada funcionario tiene que confirmar la alarma con una respuesta

sobre su disponibilidad. Mediante el teclado telefónico confirma si está preparado para la operación y cuánto va a tardar en llegar al lugar de operaciones. Para asegurar estas secuencias en el caso de emergencia, se formó a todos los funcionarios, ya al principio de la fase de prueba para que se familiarizaran con el sistema en varias fases de prueba.

Tan sólo unos pocos minutos tras la activación de la alarma, **FACT24** genera un informe inicial basado en las respuestas recibidas, en el que la dirección de operaciones puede encontrar toda la información importante:

- a quién se ha avisado
- quién está preparado
- el tiempo previsto de llegada

Esta información se efectúa en función del escenario de alarma por fax, correo electrónico o uno de los diversos puestos informativos. El informe final y la documentación de todas las actividades de llamada en el archivo de registro de alarmas de **FACT24** se pueden emplear para el análisis final o la mejora de la secuencia de la alarma.

Aprobado el período de prueba

**FACT24** funcionó desde el principio sin errores y garantiza desde entonces una activación segura y rápida de la alarma. Un factor importante es la elaboración de informes sinópticos de estado que están disponibles tan sólo unos minutos después de dar la alarma. Por este motivo, la prolongación del contrato después del "período de prueba" fue una mera formalidad.



FOTOS: grupo GEO de Baja Sajonia

Estamos a su disposición para facilitarle más información:

[www.f24.com](http://www.f24.com)



F24 Servicios de Comunicación S.L.U.  
Edif. Ática 5, planta 2 | Avda. Europa, 26  
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid | España  
Teléfono: +34 911 845-925  
Telefax: +34 913 511-858  
Correo electrónico: [oficina@f24.com](mailto:oficina@f24.com)

F24 AG (SA)  
Frauenplatz 5  
80331 Munich | Alemania  
Teléfono: +49 89 23 23 638-0  
Telefax: +49 89 23 23 638-6  
Correo electrónico: [office@f24.com](mailto:office@f24.com)

