

un TIC en el [11-M]


 Por Jorge Navas Elorza
 Coordinador de Área de la
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
 y Asistencia a Víctimas del Terrorismo.
 Ministerio del Interior

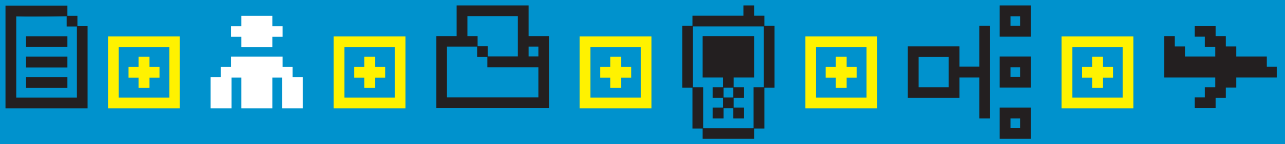


FIGURA 1. Pantalla de la replicación de la información facilitada por el Ministerio del Interior en la web de Terra

El pasado 11 de Marzo, como tantos otros funcionarios que trabajamos en Madrid, iba a coger el tren de cercanías para ir al Ministerio, cuando un vecino me dijo que habían cortado los trenes porque parecía que había habido un atentado en un tren en Atocha y que había al menos dos o tres personas fallecidas.

Desde hacía unos meses estaba destinado en la Subdirección General de Atención al Ciudadano y Asistencia a Víctimas del Terrorismo del Ministerio del Interior, con lo que pensé -Vaya, hoy tendremos lío en el trabajo-. La verdad es que nunca podría imaginar la situación que se nos avecinaba.

Al llegar al despacho, la situación se había complicado; ya se conocía que no era un solo tren, sino varios, y ya se estaban facilitando cifras de un mínimo de 30 personas fallecidas. Tras una pequeña reunión de crisis, unas cuantas personas se acercaron a los centros médicos y al hospital de campaña para dar asistencia a víctimas y familiares y el resto de personal nos dedicamos a ir



preparándonos para lo que se nos venía encima.

Como responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio, inmediatamente vi claro que se produciría una avalancha de llamadas de petición de información. Efectivamente, nuestro teléfono gratuito de atención al ciudadano (900 150 000) estaba ya totalmente colapsado desde primera hora de la mañana, con llamadas de ciudadanos que preguntaban por sus familiares, con lo que rápidamente hubo que reaccionar.

El teléfono de atención lo descuelga un portal de voz que, en circunstancias normales, plantea una serie de opciones para que el ciudadano pueda obtener información automática con trámites del Ministerio tales como obtención del DNI o el Pasaporte. Afortunadamente, este sistema es totalmente parametrizable, y tiene un generador de aplicaciones amigable que permite, en cuestión de pocos minutos, generar una aplicación que dé información vocal realizando síntesis de texto a voz. Esta facilidad nos permitió parametrizar el teléfono. De este modo conseguimos que, antes de las diez de la mañana, el teléfono de información del Ministerio recibiese las llamadas con una sencilla aplicación que, antes de pasar las llamadas a un operador, respondiera con una locución en que se comunicaba que aún no disponíamos de listas oficiales de heridos y fallecidos, pero dábamos los nombres de los hospitales donde estaban los afectados. Esta locución de bienvenida se fue cambiando constantemente en las siguientes horas, a medida que teníamos más datos: alojamiento gratuito para víctimas y familiares, vuelos gratuitos de repatriación, información sobre traslado de fallecidos a Ifema, etc.

Lo siguiente que hubo que hacer fue reforzar el servicio. Esa mañana teníamos 6 personas para atender las llamadas, pero podíamos atender hasta 15 teléfonos, con lo que preparamos más puestos de operación y los cubrimos inmediatamente con perso-

nal de la subdirección que normalmente se dedica a otras tareas. A medida que pasaban las horas íbamos recibiendo más noticias que empeoraban aún más las previsiones iniciales y se veía que sin ninguna duda nos enfrentábamos a una situación extrema.

Afortunadamente para nosotros, la primera empresa que se ofreció a colaborar de manera altruista con nosotros fue Telefónica, que nos ofreció desbordar todas las llamadas que no pudiéramos atender en el teléfono 900 a sus operadores de Atento. Aceptamos su ofrecimiento con lo que, desde el mismo Jueves 11, y durante todo el fin de semana, en horario 24 horas al día, tuvimos una ayuda suplementaria (llegaron a habilitar hasta 200 puestos de operación) para responder las llamadas del atentado. Al ser una situación excepcional, se decidió trabajar de manera ininterrumpida en el Ministerio, de modo que varios de nuestros funcionarios doblaron los turnos y estuvieron toda la noche atendiendo llamadas. Del mismo modo, durante los diez días siguientes al atentado se realizó una planificación para extender el horario habitual de atención, adoptando un horario de 9 de la mañana a 9 de la noche sin interrupciones.

Además del teléfono, el mejor método para dar esta información de emergencia era el portal del Ministerio (<http://www.mir.es>), con lo que inmediatamente diseñamos un banner para la portada y preparamos una página con la información disponible.

Nuestras páginas de Internet, con objeto de optimizar el rendimiento y resistir ataques de denegación de servicio, están replicadas en varios servidores con la tecnología Akamai, lo que implicó ponerse en contacto con los proveedores para modificar el sistema de cacheado habitual, con objeto de que se reflejaran inmediatamente las modificaciones que hiciéramos en estas páginas especiales del atentado.

Alrededor del mediodía ya tenía-



A los pocos minutos habíamos recibido un millón de hits (las páginas del atentado sirvieron esa semana cuatro millones de páginas), tráfico que pudimos soportar gracias a la solución de replicación de Akamai

mos bien organizados los temas técnicos para realizar atención tanto por teléfono como por Internet, pero desgraciadamente la policía y los servicios de emergencia aún no nos habían facilitado ningún listado con nombres de heridos y fallecidos, con que lo más que podíamos hacer era tomar los datos de los nombres de los familiares para comunicarles que nos pondríamos en contacto con ellos cuando recibiéramos información.

Finalmente, alrededor de las dos de la tarde, los faxes comenzaron a escu-



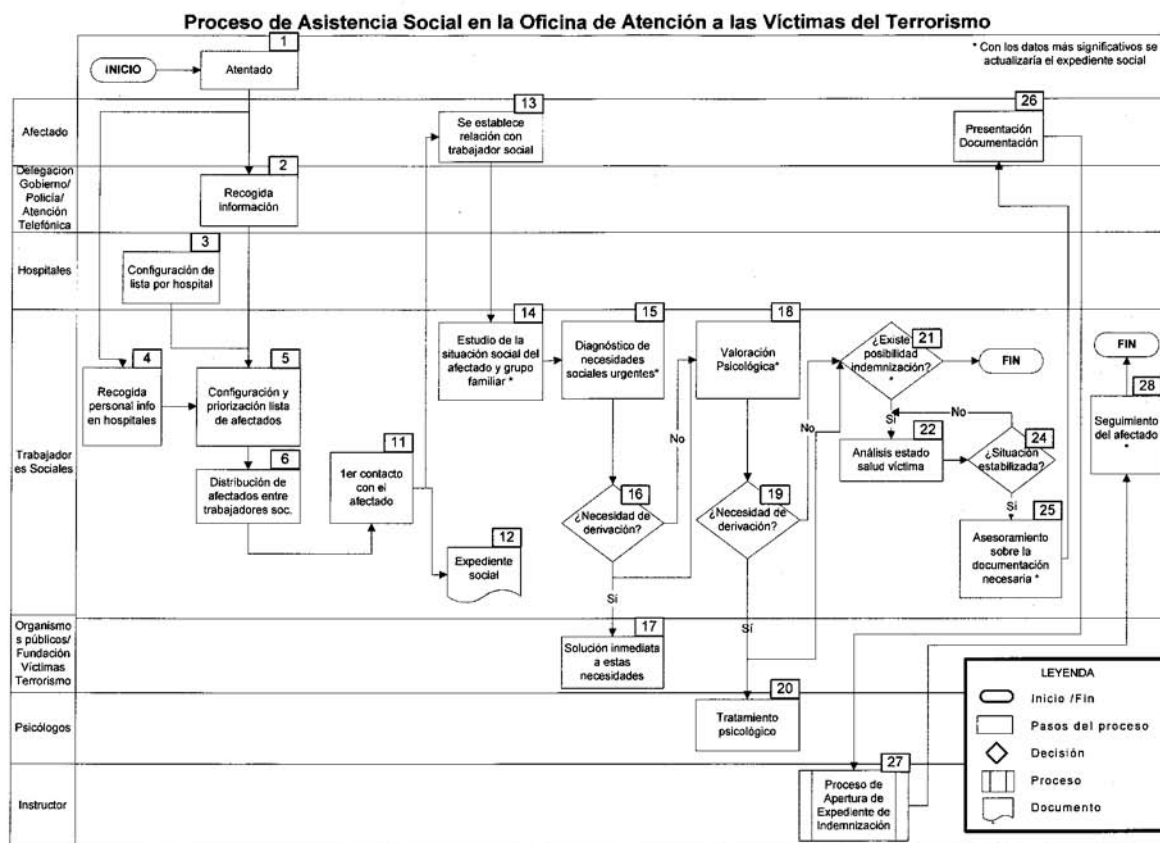


FIGURA 2. Un diagrama del proceso de asistencia social previo a la instrucción de indemnizaciones a víctimas del terrorismo

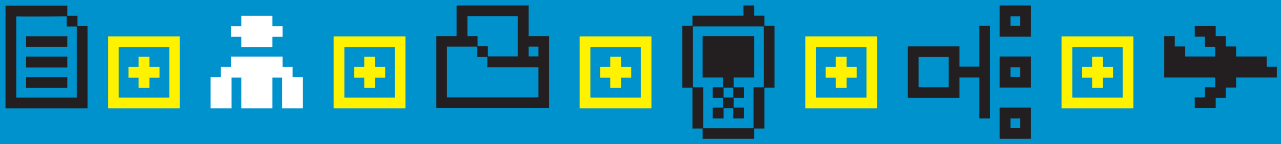
pir las ansiadas listas provenientes de los hospitales. Se dividieron las hojas entre varias personas para introducir los datos, y tardamos alrededor de una hora en tener todos los datos ensamblados, ordenados y depurados y poner las listas a disposición del público en Internet. Nuestro gabinete de prensa informó a los medios de comunicación, con lo que inmediatamente apareció nuestra página web en las televisiones y en las radios. A los pocos minutos habíamos recibido un millón de hits (las páginas del atentado sirvieron esa semana cuatro millones de páginas), tráfico que pudimos soportar gracias a la solución de replicación de Akamai. En cualquier caso, como lo que interesaba era difundir la información al máximo, nos pusimos en contacto con los mayores portales españoles de Internet (Terra, Marca,

Wannado y Ya.com) para que nos replicasen las páginas en sus servidores. Los cuatro portales accedieron gustosamente y estuvieron replicando nuestra información con enlaces en su portada todo el día 11 (les pedimos que lo replicasen, en vez de enlazarlos, y que lo fueran actualizando periódicamente, con objeto de quitar carga a nuestro servidor).

Nuestra actividad durante toda la tarde-noche del Jueves 11-M fue frenética; dedicamos casi todo nuestro esfuerzo a actualizar la información, realizando un montón de versiones de las listas de heridos. Desgraciadamente, todos los datos nos venían en papel vía fax, a excepción de unos listados de tres hospitales que nos remitió una responsable de informática del Hospital Gregorio Marañón. Cada vez que llegaba un nuevo fax,

punteábamos el listado con nuestra lista en Internet y realizábamos los cambios pertinentes. En muchos casos, había nombres similares que figuraban en distintos hospitales (el mismo día hubo varios traslados de enfermos de un centro a otro) con lo que no podíamos saber a ciencia cierta en qué hospital se encontraban. Ante la duda y la imposibilidad de verificar la información en esos momentos, decidimos poner en todos los casos toda la información de la que disponíamos, ya que pensamos que era mejor para los familiares darles la opción de buscar en dos hospitales distintos que no poner ninguno.

Tanto en la página Web como en el teléfono estuvimos actualizando constantemente la nueva información de interés que nos iba llegando, especialmente la referente a las diferentes



ayudas para prestar atención a los familiares, ayudas de alojamiento y transporte, ayudas psicológicas, repatriación de cadáveres, gestión de visados para familiares extranjeros, etc.

También respondimos las consultas que recibimos en el buzón electrónico de atención al ciudadano (nuestro correo electrónico estafeta@mir.es). En unos días contestamos unos 3.000 correos electrónicos (el equivalente al trabajo de todo un trimestre). Para ello, tuvimos que cambiar el procedimiento tradicional de registrar los correos uno a uno, e ideamos un método de clasificación de correos de modo que con unos cuantos correos masivos, incluyendo a todos los remitentes de mensajes similares, respondimos en bloque a la mayor parte de los correos de solicitud de información. Así, por ejemplo, a todas las consultas sobre personas afectadas les contestamos con un mismo correo en el que anexábamos las listas de que disponíamos.

El día después, el Viernes 12, los periódicos ya incluían las listas de heridos y fallecidos, con lo que las llamadas de información sobre afectados bajaron bastante (seguía habiendo muchas llamadas preguntando por familiares desaparecidos, que no aparecían en ninguna de las listas). A partir de entonces, surgieron nuevas demandas de información, en especial de ciudadanos extranjeros, ya que se aprobó una regularización extraordinaria para víctimas del atentado. Con objeto de prestar servicio telefónico los siguientes días, se preparó una aplicación automatizada para agrupar las diferentes demandas: ayudas de alojamiento y transporte, regularización de extranjeros afectados, ofrecimientos y donaciones y tramitación de expedientes de indemnizaciones. Además, se habilitó un sistema de grabaciones digitales, de modo que las llamadas que no pudieran contestar nuestros operadores, saltaran a una aplicación similar a un contestador automático en que se pedía a los usuarios su teléfono y el motivo de la consulta, con objeto de grabar los

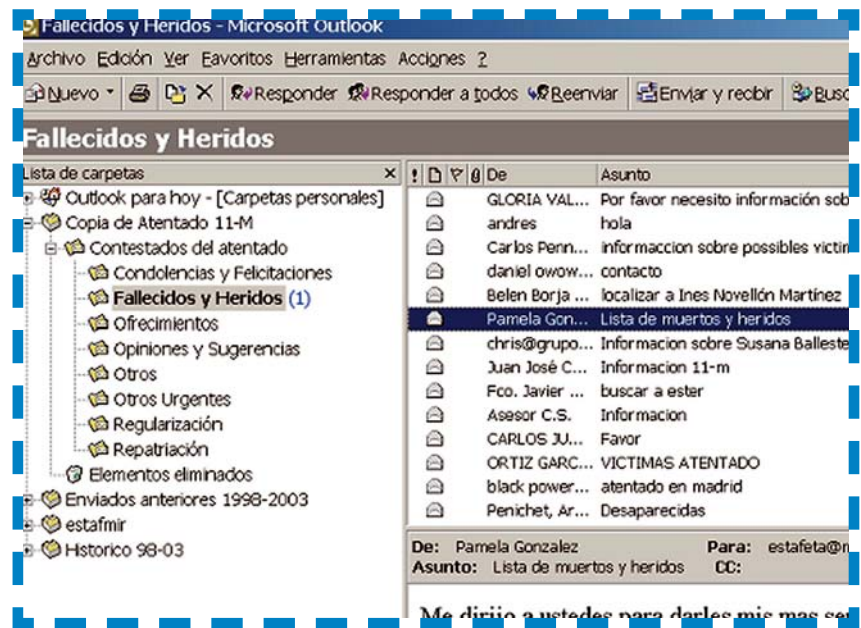


FIGURA 3. Pantalla de peticiones recibidos en el buzón electrónico de atención al ciudadano el pasado 11-m

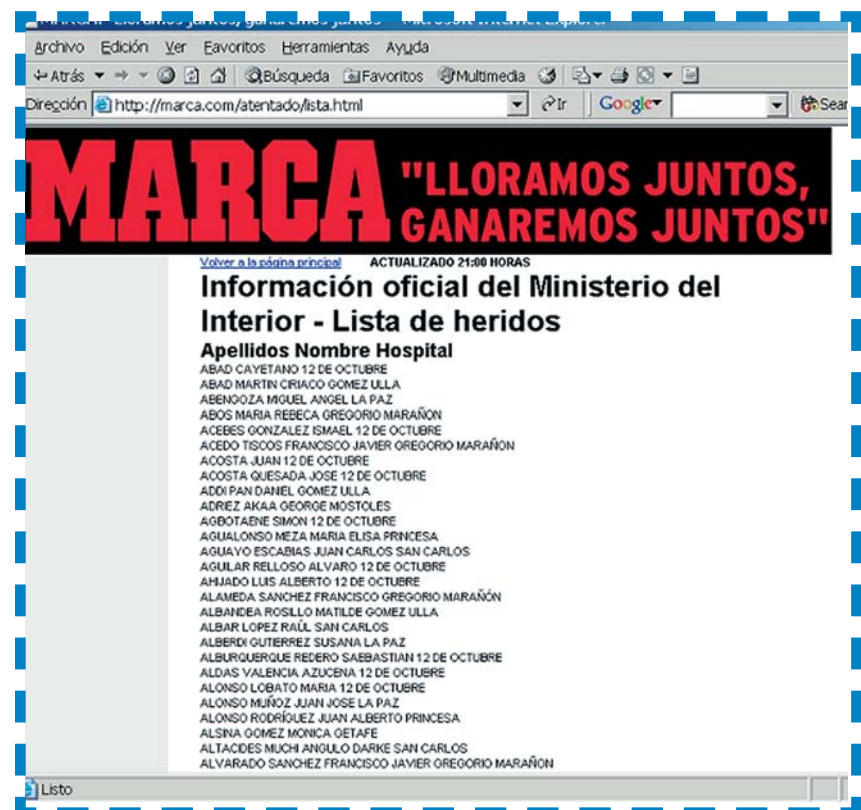


FIGURA 4. Pantalla de la replicación de la información facilitada por el Ministerio del Interior en la web de Marca



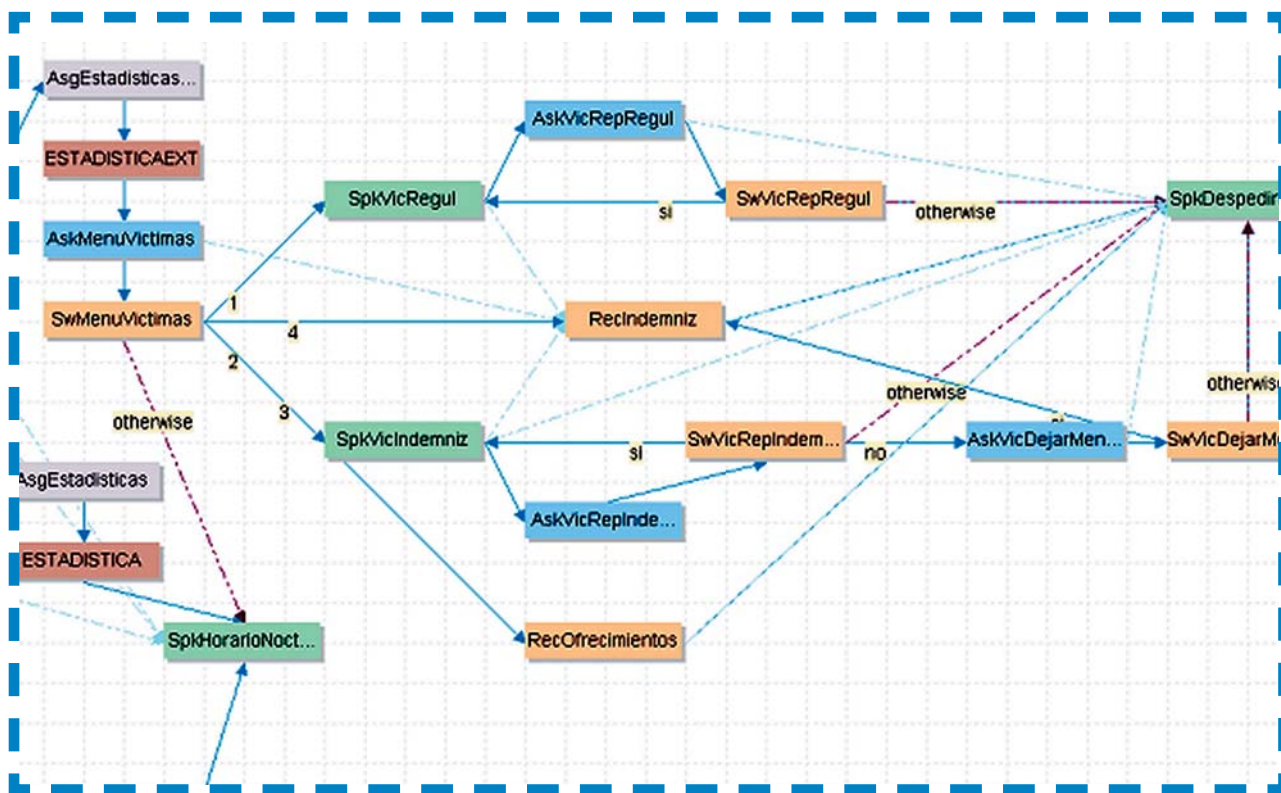


FIGURA 5. Diagrama del portal de voz que se montó para asistencia telefónica a víctimas

datos para poder responder los casos urgentes posteriormente.

Aparte de la atención al ciudadano, durante los días posteriores tuvimos que trabajar en la organización interna. Con objeto de que todo el personal de la subdirección dispusiera de la información importante totalmente actualizada, se habilitó una Intranet especial para nuestra subdirección, en la que íbamos introduciendo toda la información útil interna y especializada que no podíamos difundir en Internet, y se dieron órdenes para centralizar toda la información en esta Intranet especial.

Además, se incorporaron a nuestra subdirección más de 20 personas, con lo que hubo que habilitar despachos, ordenadores y darles de alta en las distintas aplicaciones, con el consiguiente trabajo adicional.

Dentro de la Subdirección, las áreas de indemnizaciones y asistencia se encargan de dar una ayuda humana y solidaria a las víctimas, estableciendo unas relaciones muy humanizadas,

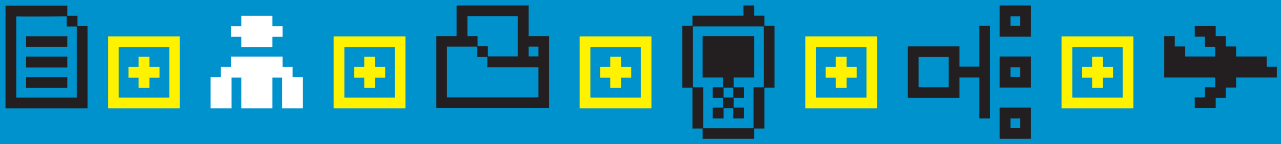
muy diferentes a los procedimientos administrativos tradicionales, ya que se realiza un contacto directo y permanente con las víctimas.

Una catástrofe de esta magnitud supuso un incremento inmenso en las labores de tramitación de expedientes, por lo que fue necesario realizar una serie de tareas para organizar la asistencia a un grupo tan numeroso.

Se preparó, con la cooperación altruista de la Fundación de Accenture, una planificación y una serie de aplicaciones para gestionar la cita previa de modo que en un plazo de menos de un mes se realizaron llamadas telefónicas a un total de 1.156 familias afectadas. Se realizaron entrevistas personales con más del 90% de las familias de fallecidos y con todos los heridos graves hospitalizados, gestionando con los trabajadores sociales ayudas psicológicas y adelantos económicos para las necesidades sociales de todos los casos urgentes. Además, se concertó cita previa para recibir durante los meses de abril y

mayo a otros 468 heridos leves, y se remitieron las solicitudes de indemnización por correo a otros 420 heridos leves. De este modo, en un plazo record, se consiguió atender a todos los afectados. Si comparamos con otros países, en el caso del atentado de Nueva York del 11 de Septiembre, las víctimas tardaron más de dos años en cobrar las indemnizaciones. En España, en aproximadamente un mes se terminaron de instruir más de la mitad de los expedientes de indemnización de los fallecidos, de modo que las víctimas recibirán los ingresos en sus cuentas corrientes en un plazo muy corto.

Actualmente estamos trabajando en estudiar y documentar los modelos de procesos de instrucción de expedientes para asistencia social e indemnizaciones a víctimas del terrorismo. También estamos trabajando para implantar la tramitación on-line (con certificados de firma digital) de nueve formularios para realizar las diferentes solicitudes de indemnizaciones.



MINISTERIO DEL INTERIOR

ATENCIÓN EN MADRID
atención a víctimas

Enlaces y Teléfonos de Interés

Atención al ciudadano	900 150 000
Guardia Civil	062 Urgencias
Policia	091 Urgencias
Tráfico	900 123 505
Protección Civil	915 373 100
Inst. Penitenciarias	913 354 773
Administración en Internet	

Última hora

- Última hora
- Gabinete de Prensa
- Ver Organización

Ministro

Lucha Antiterrorista
Policia | Guardia Civil

Violencia doméstica
Policia | Guardia Civil

Plan Nacional sobre Drogas
"Entérate, sin drogas"

Registro Telemático

Información sobre trámites

- Guía de trámites
- DN
- Pasaporte
- Autorizaciones de residencia
- Permiso de conducir
- Vehículos
- Permiso de armas
- Asociaciones
- Espectáculos
- Tasas
- Partidos políticos
- Ayudas e indemnizaciones

Extranjeros

Información general, Asilo y refugio, Comunitarios (UE), Régimen General, Autorizaciones de residencia, Visados, Estudiantes, Solicitudes.

Conductores

Estado carreteras, Permisos, Normas, Trámites, Vehículos, ITV, Campaña informativa.

Jóvenes - Ofertas de empleo

- Oposiciones
 - Policia
 - Guardia Civil
 - Instituciones Penitenciarias
 - Técnicos de tráfico
- Procesos selectivos
- Oferta 2004

FIGURAS 6. Pantalla de la página principal del Ministerio del Interior el 11-M en la que aparece el banner de acceso a la sección de atención a las víctimas

La experiencia, aunque traumática y muy estresante, ha sido en cierto modo muy enriquecedora. Desde el punto de vista humano, me ha impresionado cómo han sabido reaccionar todas las personas frente al brutal atentado. Se vivieron momentos muy intensos, ya que no es lo mismo informar a un ciudadano de un trámite administrativo que informarle de que el familiar que no encuentra está fallecido. En cualquier caso, nuestros funcionarios se volcaron sin excepción y trabajaron sin descanso en todo tipo de turnos, sin poner ningún problema. Igualmente, ha habido un número muy grande de empresas (muchas de ellas tecnológicas) que ofrecieron su colaboración para todo tipo de ayudas.

Desde el punto de vista de un TIC, estoy satisfecho ya que, gracias a estar en el seno de una Subdirección altamente tecnificada, hemos podido aprovechar al máximo todos los recursos de la informática y las telecomunicaciones para resolver una situación de extrema emergencia y prestar un servicio a los ciudadanos.

Esperemos que nunca vuelva a suceder. ❌

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL ATENTADO EN MADRID (11 DE MARZO DE 2004)

Se recomienda refrescar esta página (botón ACTUALIZAR de su navegador) para asegurarse de que se trata de la última versión

Las personas fallecidas se han trasladado al tanatorio del Cementerio de la Almudena; existen algunas víctimas que aún no han podido ser identificadas y se están llevando al Instituto Anatómico Forense para proceder a su identificación. Las embajadas en Madrid ofrecen todo tipo de ayuda a sus nacionales para resolver los problemas relacionados con la atención a las víctimas.

- Listado acumulativo de personas afectadas proporcionado por el 112, Policía, hospitales y clínicas privadas - (13/3 10:45)
- Listado provisional de fallecidos y heridos facilitados por el 112
- Atención a las víctimas y familiares del atentado en Madrid (Ministerio del Interior):
 - Teléfono: 900-150 000
 - Teléfono: 902-150 003
 - Correo electrónico: estafeta@mir.es

Indice de ayudas e indemnizaciones a víctimas del terrorismo

MEDIDAS EXTRAORDINARIAS TOMADAS EN EL CONSEJO DE MINISTROS DEL 12/3:

FIGURAS 7. Pantalla de la página de atención a las víctimas mostrada en la web del Ministerio del Interior el 11-M

