

RECEPCION DE LLAMADAS



AREA DE DESPACHO



INFORMACIÓN



TECNOLOGIA DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES



CENTRAL DE COMUNICACIONES
- LA VOZ DEL MANDO -



1950 2010

O/G N° 399, del 14.03.1950, (B/O N° 1187)

CARABINEROS DE CHILE

PASANTIA P.N. ECUADOR

MARTES 27 JULIO 2010

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
08:30-09:15	SALUDO SR. JEFE J.Z.M.	JEFE CENCO
09:50-10:50	EXPOSICION CENCO, HISTORIA MISION, SOFTWARE EN APLICACION	MAYOR SR. CLAUDIO VALENCIA ORTIZ
10:50-10:45	CAFE	
10:45-12:45	RECORRIDO DEPENDENCIA DE CENCO	MAYOR SR. CLAUDIO VALENCIA ORTIZ
13:00	ALMUERZO	
15:00-16:00	SISTEMA DE COMUNICACIONES, ASPECTOS TECNICOS Y RESPALDO DE LAS COMUNICACIONES	S.O.M. JAIME MONTECINOS GATICA
16:15-17:45	DEMOSTRACION PRACTICA UNIDAD DE EMERGENCIAS POLICIALES 133	MAYOR SR. JORGE DURAN VIDAL
18:00	TERMINO DE ACTIVIDADES	

CARABINEROS DE CHILE

PASANTIA P.N. ECUADOR

MIERCOLES 28 DE JULIO 2010

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
08:30-09:45	TRAFICO DE LLAMADOS Y TIEMPOS DE RESPUESTA	CORONEL SR. PATRICIO CARES ARAYA
09:45-10:00	CAFE	
10:00-12:45	VISITA UNIDAD ALPHA 1, USO OPERATIVO SISTEMA ENCARGO.	MAYOR SR. CLAUDIO VALENCIA ORTIZ SUBOF. HECTOR LUENGO SAN MARTIN
13:00	ALMUERZO	
15:00-17:45	PRACTICA OPERATIVA UNIDAD ALPHA 1 Y USO Y APLICACIONES P.S.S.	MAYOR SR. JOSE LEON ROJAS
18:00	TERMINO ACTIVIDADES	

CARABINEROS DE CHILE

PASANTIA P.N. ECUADOR

JUEVES 29 DE JULIO 2010

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
08:30-10:45	UNIDAD CENTRALIZADA DE ALARMAS ALPHA 2	MAYOR SR. JOSE LEON ROJAS
09:45-10:00	CAFE	
11:00-12:45	UNIDAD COMANDO CONTROL, CONECTIVIDAD CON CENTRAL CAMARA Y U.O.C.T.	MAYOR SR. JOSE LEON ROJAS
13:00	ALMUERZO	
15:00-17:45	VISITA COMISARIA, PREFECTURA STGO. CENTRAL Y RETEN MOVIL	CORONEL SR. PATRICIO CARES ARAYA
18:00	DESPEIDIDA SR. J.Z.M.	



CARABINEROS DE CHILE

MISION

CENCO ES LA REPARTICION OPERATIVA ENCARGADA DE DISPONER Y COORDINAR LAS COMUNICACIONES RADIALES DERIVADAS DE LOS PROCEDIMIENTOS POLICIALES QUE SE GENERAN A TRAVES DE LA UNIDAD DE EMERGENCIAS POLICIALES 133, EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE J.Z.M., EMPLEANDO EQUIPOS Y TECNOLOGÍAS QUE PERMITAN ASESORAR Y APOYAR LA TOMA DE DECISIONES.



CARABINEROS DE CHILE

PARA EL CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN, CENCO DIVIDE SU ACCIONAR EN LAS SIGUIENTES UNIDADES OPERATIVAS:

- 1.- UNIDAD DE EMERGENCIAS POLICIALES 133.
- 2.- UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS (ALPHA I).
- 3.- UNIDAD CENTRALIZADA DE ALARMAS (ALPHA II).
- 4.- UNIDAD DE COMANDO Y CONTROL.
- 5.- UNIDAD DE INFORMACIONES POLICIALES 139.
- 6.- UNIDAD FONÓ NIÑO 147.
- 7.- UNIDAD FONÓ FAMILIA 149.

CARABINEROS DE CHILE

1. UNIDAD DE EMERGENCIAS POLICIALES 133

ES LA ENCARGADA DE RECEPCIONAR LAS LLAMADAS TELEFONICAS DE LA CIUDADANIA ANTE LA NECESIDAD DE UNA INTERVENCION DE CARABINEROS.

LAS LLAMADAS INGRESAN A UN CALL CENTER Y SON DISTRIBUIDAS A LOS DIFERENTES TELEFONISTAS DE LA UNIDAD, POR UN PROCESO DENOMINADO ACD.

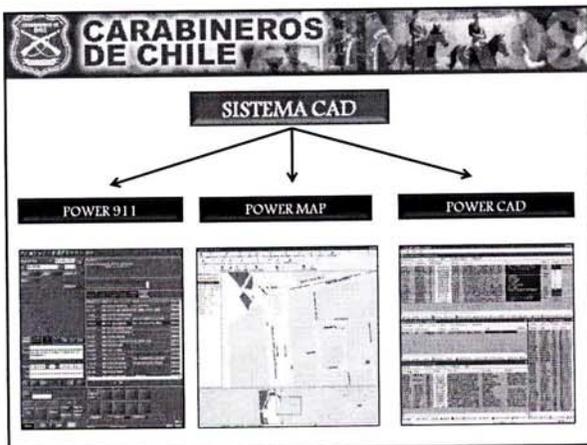
PROCESADOS LOS DATOS, LA INFORMACION ES INGRESADA AL SISTEMA POWER 911, SIENDO TRANSFERIDOS AL POWER CAD PARA LA ADMINISTRACION DEL PROCEDIMIENTO EN LA RESPECTIVA PLATAFORMA TERRITORIAL.

CARABINEROS DE CHILE

POWER 911
ES UN PROGRAMA COMPUTACIONAL UTILIZADO POR LA UNIDAD DE EMERGENCIAS POLICIALES 133, PARA RECEPCIONAR, CLASIFICAR Y PROCESAR LLAMADAS DE EMERGENCIAS.

POWER MAP
ES UN PROGRAMA COMPUTACIONAL QUE INTERACTUA ENTRE AL POWER 911 Y POWER CAD, QUE TIENE COMO MISION PRINCIPAL VALIDAR Y GEOREFERENCIAR UNA DIRECCION.

POWER CAD
ES UN PROGRAMA COMPUTACIONAL UTILIZADO POR LA UNIDAD ALPHA I (DESPACHADORES RADIALES), PARA PROCESAR Y ADMINISTRAR PROCEDIMIENTOS POLICIALES DERIVADOS DE LA UNIDAD 133 .



CARABINEROS DE CHILE

2. UNIDAD DE ADMINISTRACION DE PROCEDIMIENTOS (ALPHA I)

ESTA UNIDAD ADMINISTRA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN OPERATIVA POLICIAL QUE REALIZA EL PERSONAL DE SERVICIO EN EL AREA DE OPERACIONES DE LA J.Z.M.

ADEMÁS, COORDINA CON LOS ESTAMENTOS INSTITUCIONALES Y EXTRAINSTITUCIONALES, QUE PARTICIPAN EN EL PROCEDIMIENTO POLICIAL.

CARABINEROS DE CHILE

2. UNIDAD DE ADMINISTRACION DE PROCEDIMIENTOS (ALPHA I)

COMPRENDE ADEMÁS LA CONSOLA DE ENCARGOS POLICIALES, QUE CONTRIBUYE A AGILIZAR LA FUNCIÓN OPERATIVA POLICIAL, PROPORCIONANDO AL PERSONAL LOS ENCARGOS DE VEHÍCULOS, ORDENES JUDICIALES, ARMAMENTO, ESPECIES FISCALES, TIPCAR, PLACAS DE SERVICIO, EQUIPOS DE COMUNICACIONES, ROBADOS O EXTRAVIADOS A NIVEL NACIONAL.

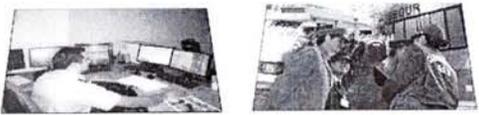
ASIMISMO SE ENCUENTRA CONECTADO EN LÍNEA CON EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN, PARA LA CONSULTA DE ANTECEDENTES DE PERSONAS Y VEHÍCULOS.

CARABINEROS DE CHILE

3. UNIDAD CENTRALIZADA DE ALARMAS (ALPHA II).

ES LA ENCARGADA DE EFECTUAR EL MONITOREO AL SISTEMA CENTRALIZADO DE ALARMAS DE LAS ENTIDADES INDICADAS EN EL ARTICULO 3 DEL D. L. 3.607, ES DECIR TODAS LAS INSTITUCIONES BANCARIAS O FINANCIERAS DE CUALQUIER NATURALEZA, ENTIDADES PÚBLICAS, EMPRESAS DE TRANSPORTE DE VALORES, EMPRESAS ESTRATÉGICAS Y LOS SERVICIOS DE UTILIDAD PÚBLICA QUE SE DETERMINE.

TODAS ELLAS MANTIENEN UN DISPOSITIVO DE ALARMA CONECTADO CON CARABINEROS, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EL D. S. N 1122, DEL 19.10.1998.



CARABINEROS DE CHILE

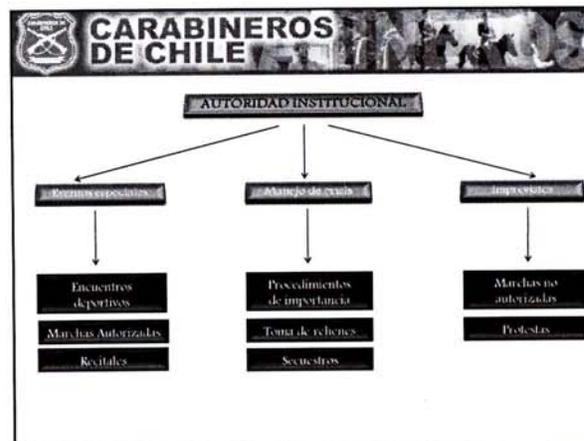
4. UNIDAD DE COMANDO Y CONTROL



ES LA ENCARGADA DE ADMINISTRAR LOS EVENTOS ESPECIALES PREVIAMENTE PLANIFICADOS, TALES COMO RECITALES, ENCUENTROS DEPORTIVOS, MARCHAS AUTORIZADAS, ETC.

ASIMISMO ESTA UNIDAD ADMINISTRA SITUACIONES IMPREVISTAS TALES COMO MANEJO DE CRISIS Y PROCEDIMIENTOS DE IMPORTANCIA Y/O TRASCENDENCIA QUE POR SU COMPLEJIDAD Y GRAN CANTIDAD DE MEDIOS INVOLUCRADOS REQUIERAN DE UN TRATAMIENTO Y MANEJO ESPECIAL, A OBJETO DE QUE EL DESPACHADOR TERRITORIAL CONTINUE ADMINISTRANDO LAS DEMAS EMERGENCIAS DE SU RESPECTIVO SECTOR.

PARA EL CUMPLIMIENTO DE SU MISION LA SALA DE COMANDO Y CONTROL CUENTA CON ENLACES DE SEÑALES DE VIDEO CON LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTROL DE TRANSITO (U.O.C.T), FERROCARRIL METROPOLITANO (METRO) Y SALA SANTIAGO.



CARABINEROS DE CHILE

5. UNIDAD DE INFORMACIONES POLICIALES 139

COMPRENDE EL SISTEMA DE INFORMACIONES POLICIALES DE CARABINEROS, PARA DAR RESPUESTA A LAS CONSULTAS DE LA CIUDADANÍA RESPECTO RESTRICCIÓN VEHICULAR, TELÉFONOS Y UBICACIÓN DE UNIDADES POLICIALES, ESTADO DE CARRETERAS Y PASOS FRONTERIZOS, UBICACIÓN DE CALLE, RECORRIDO DE BUSES, ETC.



CARABINEROS DE CHILE

6. UNIDAD FONO NIÑO 147



SERVICIO TELEFÓNICO DE EMERGENCIA, ORIENTADO A NIÑOS Y ADOLESCENTES, CON EL OBJETO DE ACOGER SUS REQUERIMIENTOS RESPECTO A AMENAZAS O VULNERACIÓN DE SUS DERECHOS, EN EL ÁMBITO DE MALTRATO INFANTIL Y ABUSO SEXUAL.

7. UNIDAD FONO FAMILIA 149



SERVICIO TELEFÓNICO A NIVEL NACIONAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN RESPECTO A VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, MALTRATO INFANTIL, DELITOS SEXUALES, TRAFICO DE MENORES Y TODOS AQUELLOS ILÍCITOS QUE ATENTEN CONTRA EL ORDEN DE LA FAMILIA.

**YO HAGO BUEN
USO DEL 133**

**CARABINEROS DE CHILE
JEFATURA ZONA METROPOLITANA
CENTRAL DE COMUNICACIONES**

NO HAGO BUEN USO
133
SOLA EMERGENCIA POLICIAL

L 133 s solamnt
pa mrgncias
policials.

Continuar Mas

BACK C

1		2	ABC	3	DEF
4	GHI	5	JKL	6	MNO

An advertisement for Carabineros de Chile. On the left, a family of four (two women, a man, and a child) is shown. Above them is a circular logo with a hand holding the number 133 and the text 'NO HAGO BUEN USO 133 SOLA EMERGENCIA POLICIAL'. To the right, a mobile phone screen displays an envelope icon and the text 'L 133 s solamnt pa mrgncias policials.' Below the screen are 'Continuar' and 'Mas' buttons. The phone's physical keypad is visible at the bottom, with 'BACK' and 'C' buttons above the numeric keypad.



CARABINEROS DE CHILE

ESTADISTICAS DE LLAMADAS Y PROCEDIMIENTOS
AÑO 2010 (1er. Semestre)

LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS QUE GENERARON PROCEDIMIENTOS	% QUE REPRESENTAN	LLAMADAS INOFICIOSAS	% QUE REPRESENTAN
3.886.929	850.073	21,87 %	3.036.856	78,13 %

DEL CUADRO ANTERIOR PODEMOS DETERMINAR QUE DE LOS 3.886.929 LLAMADOS ATENDIDOS POR LA UNIDAD DE EMERGENCIAS POLICIALES 133 DURANTE EL PRESENTE AÑO, SOLO UN 21,87 % (850.073), CORRESPONDIO A PROCEDIMIENTOS Y UN 78,13 % (3.036.856), A LLAMADAS INOFICIOSAS Y DETERMINAR ADEMAS QUE DIARIAMENTE SE RECEPCIONO UN PROMEDIO DE 21.474 LLAMADAS LO QUE ORIGINO UN PROMEDIO DE 4.696 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRADOS POR ESTA CENTRAL DE COMUNICACIONES.

CARABINEROS DE CHILE

CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS POR TIPO

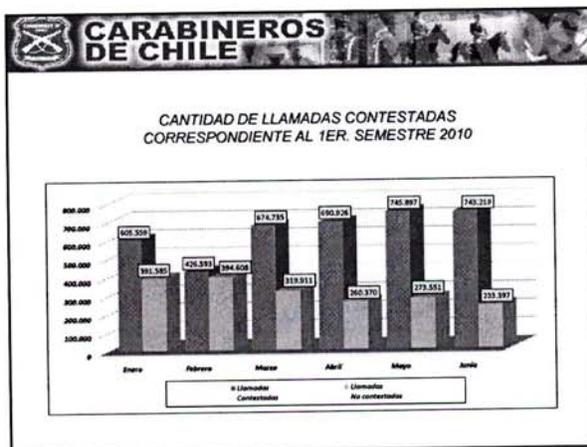
DURANTE EL 1ER. SEMESTRE DEL AÑO EN CURSO, SE REGISTRARON 850.073 PROCEDIMIENTOS, DETALLANDO A CONTINUACION SOLO LOS DE MAYOR OCURRENCIA (EL SISTEMA POWER CAD TIENE CONFIGURADA LA CANTIDAD DE 132 TIPOS DE PROCEDIMIENTOS)

TIPO	CANTIDAD
ALARMAS DOMICILIARIAS	174.991
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	69.374
ROBO	64.819
RUIDOS MOLESTOS	50.459
RECLAMO	46.189
AGRESION	35.715
EBRIOS	34.667
RIÑA	27.319
INDIVIDUO MERODENADO	27.162
DESORDEN	26.486
OTROS (122)	253.721
TOTAL	850.073

CARABINEROS DE CHILE

CANTIDAD DE LLAMADAS LLEGADAS, CONTESTADAS Y NO CONTESTADAS CORRESPONDIENTE AL 1ER. SEMESTRE 2010

2010	Llamadas Llegadas	Llamadas Contestadas	Llamadas No contestadas
ENERO	997.144	605.559	391.585
FEBRERO	821.201	426.593	394.608
MARZO	994.646	674.735	319.911
ABRIL	951.296	690.926	260.370
MAYO	1.019.448	745.897	273.551
JUNIO	976.616	743.219	233.397
TOTAL	5.760.351	3.886.929	1.873.422



CARABINEROS DE CHILE

CANTIDAD DE LLAMADOS, PROCEDIMIENTOS ADMINISTRADOS Y LLAMADAS INOFICIOSAS CORRESPONDIENTE AL 1ER. SEMESTRE 2010

2010	LLAMADOS	PROCEDIMIENTOS	INOFICIOSAS
ENERO	605.559	156.630	448.929
FEBRERO	426.593	114.164	312.429
MARZO	674.735	147.208	527.527
ABRIL	690.926	140.343	550.583
MAYO	745.897	148.124	597.773
JUNIO	743.219	143.604	599.615
TOTAL	3.886.929	850.073	3.036.856



CUADRO COMPARATIVO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRADOS DURANTE EL 1ER. SEMESTRE PERIODO 2008, 2009 Y 2010.

MES	2008	2009	2010
ENERO	103.872	158.929	156.630
FEBRERO	82.518	134.111	114.164
MARZO	98.000	156.023	147.208
ABRIL	105.982	148.955	140.343
MAYO	116.367	147.598	148.124
JUNIO	95.688	129.713	143.604
TOTAL	602.427	875.329	850.073



CUADRO COMPARATIVO DE LLAMADAS CONTESTADAS DURANTE EL 1ER. SEMESTRE PERIODO 2008, 2009 Y 2010.

MES	2008	2009	2010
ENERO	352.674	591.927	605.559
FEBRERO	276.571	558.082	426.593
MARZO	335.177	679.764	674.735
ABRIL	415.458	495.856	690.926
MAYO	468.794	484.565	745.897
JUNIO	390.967	554.075	743.219
TOTAL	2.239.967	3.384.269	3.886.929

