



COMANDO DE POLICIA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCIÓN CIUDADANA-101

Oficio No. 2010-1344-CPDMQ-CMAC101
San Francisco de Quito, Viernes 06 de Agosto del 2010

Luisito Carnillo
Revisión
6-08-2010

Señora
Lcda. Guadalupe Estévez N.
GERENTE DE EMSEGURIDAD-Q
Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio del presente me permito remitir a Ud., el INFORME REFERENTE A LA PASANTIA REALIZADA EN LA CENTRAL DE COMUNICACIONES DE CARABINEROS DE CHILE (CENCO), por el personal de la Central Metropolitana de Atención Ciudadana 101.

Particular que me permito poner en conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,
DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

Myriam P. Santillán

Myriam Patricia Santillán Bonilla
TCnl. de Policía de E.M.
JEFE DE LA CENTRAL METROPOLITANA
DE ATENCIÓN CIUDADANA 101



MSB/rr



“EN TU APOYO ESTA NUESTRA FUERZA”



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

Supervisión Administrativa

**INFORME REFERENTE A LA PASANTÍA REALIZADA EN LA CENTRAL
DE COMUNICACIONES DE CARABINEROS DE CHILE**

San Francisco de Quito, 05 de agosto del 2010

1. ANTECEDENTES

- Telegrama Oficial Nro. 2010-2085-DGP- DIF, de fecha 22 de julio del 2010 en atención al oficio nro. SSI-MG-2010-411 de fecha 21 de julio del 2010 mediante el cual el señor Sub-Secretario de Seguridad Interna del Ministerio del Interior Crnl. (s.p.) Gustavo Lalama Hervas autoriza se realice la comisión de servicio al exterior para realizar la pasantía en la Santiago de Chile Central de Carabineros.
- La Central de Comunicaciones de Carabineros (CENCO) es una de las unidades especializadas que posee Carabineros de Chile y que tiene como objetivo comunicar, coordinar y apoyar tanto los operativos policiales de común ocurrencia, como los de relevancia especial.

2. OBJETIVO

- Conocer la realidad tecnológica y operativa que presenta la Central de Comunicaciones (CENCO), para absorber las experiencias positivas e incluirlas en las prácticas operativas y tecnológicas de la CMAC Y en la operatividad policial del Distrito Metropolitano de Quito.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

Bienvenida.-Fuimos recibidos por Sr. General Ortega Comandante de Carabineros de la Ciudad de Santiago de Chile, quien nos dio la bienvenida así como también asigno al Sr. Coronel Gajardo Oelkers Jefe de la Central de Comunicaciones (Cenco) para que explique sobre las operaciones que realizan en la ciudad.

Exposición del CENCO.- A cargo del señor Mayor de Carabineros Claudio Valencia Ortiz sobre Misión, visión, objetivos, historia, tecnologías aplicadas y organización operativa.

Recorrido de las instalaciones de CENCO.- Se conoció desde un aspecto general cada área donde pudimos apreciar la función y organización específica de cada



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

Supervisión Administrativa

sección y como se integran en el trabajo operativo apoyado en la tecnología; para lo cual detallamos las áreas conocidas.

4. UNIDAD DE EMERGENCIAS POLICIALES 133.-

Es la encargada de recepcionar las llamadas telefónicas de la ciudadanía ante la necesidad de una intervención 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 información es ingresada al sistema POWER 911, siendo transferidos al POWER CAD para la administración del procedimiento en la respectiva plataforma territorial.

Cartografía integrada para la recepción de llamadas y el despacho realizados

Cuando el tiempo es crítico, conocer instantáneamente la ubicación exacta de la persona que llama puede significar la diferencia entre la vida y la muerte.

POWER MAP suministra funciones de cartografía avanzadas que realizan el manejo de llamadas de emergencia y las actividades CAD para que se puedan tomar decisiones rápidas en situaciones de emergencia.

Usando la interfaz del POWER MAP, los operadores y despachadores pueden visualizar el estado de los incidentes en tiempo real, determinar los límites de las agencias y consultar detalles de incidente pulsando en el Mouse.

Solamente unas de las varias tareas donde la familia integrada de aplicaciones Positron suministra un rendimiento insuperable.

Las aplicaciones integradas de Positron comparten una imagen y una facilidad de operación, así como la capacidad para compartir información entre todas las aplicaciones que se integran a las estaciones de trabajo, permite al agente en forma inmediata ubique de qué lugar está llamando, brindando así una ágil la mejor atención al usuario.





POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

Supervisión Administrativa

Así mismo esta sección de telefonía se encuentra al mando de un Sr. Suboficial Mayor en mismo que dispone de herramientas de control como de genera la Central Telefónica, tiene el sistema Power 911 y Power Map.

- 5. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS (ALPHA I).-**
Se refiere al área de radio despacho con 18 cabinas de radio, pero con los elementos tecnológicos suficientes (POWER CAD, POWER MAP, SMART ZONE, PSS-GPS) que permiten que cada cabina sea administrada por un solo agente.

Sistema integral de despacho asistido por ordenador

El Power CAD de Positron es una aplicación avanzada de Despacho asistido por ordenador (computadora) que suministra funciones de gestión de recursos e incidentes para ambientes de una o varias agencias.

Power CAD puede recomendar el recurso apropiado basándose en criterios definidos por el usuario tales como las habilidades, la disponibilidad y el estado de los agentes, así como la responsabilidad territorial y la proximidad. Además, cuando se le implementa con otras aplicaciones con el caso de Carabineros PSS, Power CAD suministra servicios realizados de despacho, utilizando informaciones provenientes de otras aplicaciones, siendo el resultado final es un centro de llamadas que entrega altos niveles de calidad de servicio a sus ciudadanos.

Las aplicaciones integradas de Positron comparten una imagen y una facilidad de operación, así como la capacidad para compartir información entre todas las aplicaciones que se integran a las estaciones de trabajo inteligentes (Intelligent WorkStations).



- 6. UNIDAD CENTRALIZADA DE ALARMAS (ALPHA II).** Todas ellas mantienen un dispositivo de alarma conectado con carabineros, de conformidad a lo establecido del d. s. n° 1122, del 19.10.1998. que es el fundamento legal para la obligatoriedad, a



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

Supervisión Administrativa

través de conexión alámbrica hacia CENCO que me informa en tiempo real si alguna alarma fue acciona, es decir funciona también como dispositivo de pánico.

Esta operación y monitoreo está sustentada bajo una ley o normativa que obliga a la buena utilización y sanciona a los malos usuarios, y a la vez su implantación en el sector bancario y comercial es de carácter obligatorio.

7. **UNIDAD DE COMANDO Y CONTROL.-** Es la encargada de administrar los eventos especiales previamente planificados, tales como conciertos, encuentros deportivos, marchas autorizadas, etc; así mismo 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 continúe administrando las demás emergencias de su respectivo sector.

Para lo cual cuenta con las aplicaciones que utiliza Radio Despacho, a más de la ayuda que brinda con el monitoreo de el monitoreo de Video Vigilancia.



8. **PATROL SUPPORT SYSTEM (PSS)**

El **Patrol Support System** Es un sistema proyectado por la gestión y el control de las actividades efectuadas por las fuerzas del orden. El sistema se compone de una estructura jerárquica, que considera:



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR

CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

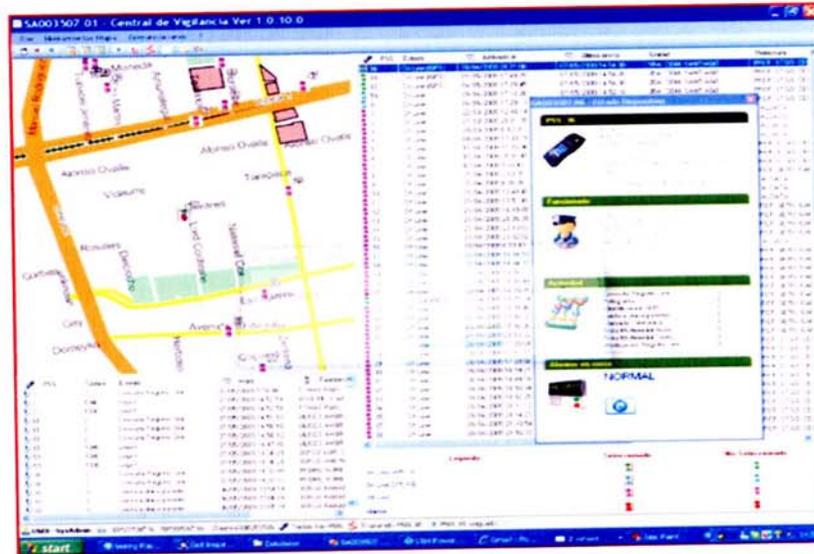
Supervisión Administrativa

Red
GPRS/UMTS



Intranet

La **Central de Vigilancia** o Centro de Colección y gestión de los datos adquiridos durante las misiones, con huella cartográfica de la posición física de los dispositivo PSS sobre el territorio, verificación en tiempo real de las actividades efectuadas, control del estado y de las eventuales condiciones de alarma, envió de órdenes de servicio y verificación de la correcta ejecución, historial de los datos y play-back de las actividades efectuadas en el curso de las misiones.

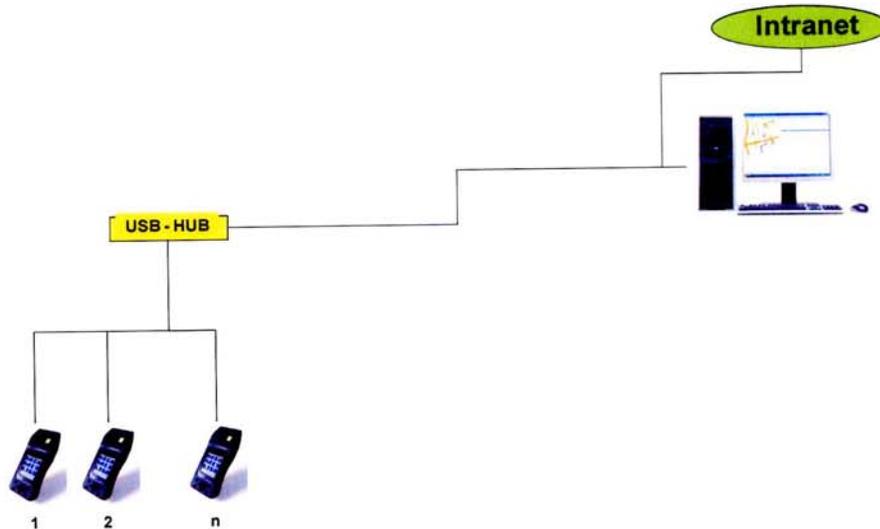


Las **Field Control Units** o Centros periféricos de colección de los datos locales, actualización de las hot-list yacentes sobre cada dispositivo PSS y puesta al día automática del software, generación y imprime de los reportes de misión.



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

Supervisión Administrativa



Las Field Control Units además, pueden obrar como terminales de supervisión remota de la Central de Vigilancia. Durante la conexión a los correspondientes Field Control Units, los acumuladores presentes en los dispositivos PSS son recargados y un oportuno diagnóstico, permite de examinar el estado de puesta al día de cada dispositivo y su funcionalidad.

Los aparatos móviles o **Patrol Support System Devices**, que tienen la tarea de efectuar todas las actividades relativas a cada misión. El PSS está en grados de efectuar:



Red GPRS/UMTS

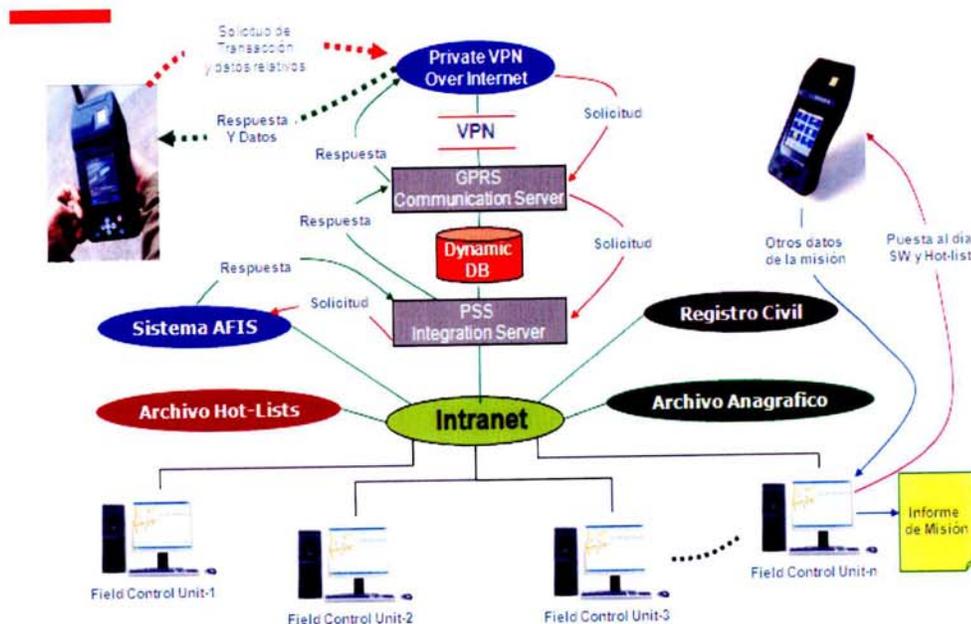
- Enrolamiento biométrico de usuarios del PSS
- Adquisición de las huellas digitales, de datos anagráficos y de imagen de la cara de un individuo para solicitar una autenticación biométrica 1:1 en respecto del Registro Civil, en forma remota.
- Consulta de identificación en una base de datos interna
- Lectura y reconocimiento de las placas patente de los vehículos, números de series de containers, nombres de embarcaciones, etc, con consulta a " Hot List".
- Determinación de la posición geográfica (GPS)
- Adquisición de imágenes fotográficas.
- Adquisición de texto (informes) e impresión mediante impresora Bluetooth
- 3 Micro Cámaras con Iluminación mediante LEDs de luz blanca e infrarroja;
- Grabación de audio
- Comunicación Wireless GSM/GPRS;
- Conexión por trámite de USB, BLUETOOTH, WIFI, GSM/GPRS
- Llamado telefónico entrante y saliente
- Lectura de pasaportes y documentos de identidad
- Base de datos de imágenes faciales



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

Supervisión Administrativa

Arquitectura del Sistema



9. **SISTEMA TRONCALIZADO.**- Red de alta disponibilidad de transmisión con cobertura a nivel nacional y con sistemas redundantes que permiten integrar telefonía sobre IP, para lo cual cuenta las 18 cabinas de radio despacho con esta plataforma tecnológica, a más de la cabina de comando y control y el Sr. Supervisor Operativo, quien comanda las operaciones de importancia. Para lo cual es importante considerar en la CMAC, que existe solo radios bases lo cual dificulta la integración de los grupos de conversación en momentos determinados.
10. **VIDEO VIGILANCIA.**- Especialmente para administración del tráfico vehicular y ubicado en las arterias principales, con el beneficio de que al sistema se puede acceder desde una aplicación web e incorporar otros circuitos cerrados de televisión si es necesarios como los de ferrocarriles y el metro.



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

Supervisión Administrativa



11. **SISTEMA DE RESPALDO DE GRABACION DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS.**
El servidor tiene 4 discos duros de un terabyte donde tiene la suficiente espacio en disco para poder almacenar y una vez que se encuentren llenos, sean cambiados por un nuevo disco.
12. **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. Para lo cual cuenta con una aplicación Web de propiedad de municipio con la información necesaria para la ciudadanía donde consta las direcciones y números telefónicos relaciones a centros turísticos entidades municipales entre otros y se complementan con una guía de la Policía donde tienen la información de la entidades de la Institución.
13. **UNIDAD FONONIA 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.
14. **UNIDAD FONOFAMILIA 149.-** Servicio telefónico a nivel nacional de información y orientación respecto a violencia intrafamiliar, maltrato infantil, delitos sexuales, tráfico de menores y todos aquellos ilícitos que atenten contra el orden de la familia.
15. **Sistema de estadístico tráfico de llamadas y tiempos de respuesta.-**
Incluido dentro del mismo sistema de control de agentes muy similar al que se administra en la CMAC que se incluye a la central telefónica, para realizar este control es necesario la adquisición de otro monitor.



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

Supervisión Administrativa

16. ORGANIZACIÓN OPERATIVA EN CENCO

- Carabineros coordinan el control policial de la ciudad de Santiago a través de Cenco, servicio que atiende las denuncias de la población en forma rápida y oportuna para que a través de esta, sea despachada la información a sus respectivas unidades y estas a su vez atiendan en forma eficaz y eficiente la situación requerida. Este servicio de 24 horas y los siete días de la semana lo atienden aproximadamente 260 funcionarios de Carabineros en el edificio Noranbuena de calle Amunategui 519 para una población de 7 millones de habitantes.
- La parte operativa se desarrolla en el piso 12 de este edificio donde estas dos salas grandes divididas por la oficina de televisión donde está conectado a las cámaras de seguridad de Santiago, adema a un costado hay una sala más pequeña donde se atiende los llamados de los niños.
- El 133 opera todos los días del año las 24 horas, los turnos son de siete horas y cada jornada trabajan aproximadamente entre 50 a 60 personas las cuales reciben un promedio de 50 mil llamadas diarias de las cuales se atiende más del 60 % produciéndose un 20% de llamadas que la gente abandona y otro porcentaje de Aproximadamente un 15 % de que el 133 está ocupado.
- Este plan que pronto colocara en ejercicio carabinero es porque están saturados de llamado, pero a la vez orgullosos porque la gente confía en ellos. Carabineros esta a la vanguardia de las telecomunicaciones ya que cuenta con las mejores tecnologías y respaldos para caso de emergencia y con un equipo humano profesional de primer orden.
- Cabe recalcar que la atención de llamadas de emergencias e información es receptada por personal Policial, dando mayor confianza a la ciudadanía.

17. INTERGRACION DE BASES DE DATOS

- **Sistema Encargo.-** Un sistema en línea que permite ingresar denuncias de robo de vehículos y cardex de armas para el control policial muy similar al SIIPNE en Ecuador.
- **Integración BD.-** A través de convenios interinstitucionales se integran la base de datos Criminal por parte de los Centros de Rehabilitación a nivel nacional, la



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

Supervisión Administrativa

Policía de Investigaciones y Registro Civil a través del sistema AFIS que es de administración de huellas digitales.

- **Alarmas.-** Sistema proporcionado por el sector bancario y comercial que permite la integración con el POWER MAP para geo-referenciar el sitio de la alarma activada.
- **Central Telefónica.-** De las mismas características de la que contamos en la CMAC, que administra los números de emergencias e información y que se puede dosificar a los agentes de acuerdo al tráfico de llamadas en cada número.
- **Red Telefonía IP.-** Servicio privado para Carabineros que permite transferir llamadas a cualquier parte de Chile y es administrado por el TIC con un call center que funciona marcando 0 desde cualquier dependencia de Carabineros, incluso en el exterior y la operadora me conecta con quien necesito comunicarme.

18. CONCLUSIONES

- El apoyo tecnológico en existente en CENCO permite optimizar los recursos humano y logístico y que la administración de las unidades operativas sea muy eficiente y eficaz, ya que las herramientas son muy proactivas.
- Como se había manifestado anteriormente en las cabinas de Gestión de Incidencias se encuentra integrado el aplicado de recepción de llamadas y Georeferenciación y el Rado Despacho se encuentra los sistema Power CAD, Radio Smart Zone, Georeferenciación y PSS, donde el operador tiene la facilidad de ubicar a las unidades donde se encuentran.
- CENCO no cuenta con la integración interinstitucional para la atención de auxilios y emergencias, sin embargo su experiencia ha permitido actuar de manera oportuna en los eventos.
- El elemento humano es totalmente capacitado y especializado en cada área específica de tal manera que se minimizan los errores.



POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
CENTRAL METROPOLITANA DE ATENCION CIUDADANA 101

Supervisión Administrativa

19. RECOMENDACIONES.

- Los organismos Gubernamentales o Municipales deben proporcionar las herramientas tecnológicas necesarias y optimas tanto en software y en hardware que nos ayude a sistematizar tanto en las cabinas de Gestión de Incidencias, Radio Despacho y Video Vigilancia un proceso de atención de emergencias más confiable.
- Que se realice una reunión con los organismos gubernamentales con el fin de tratar de adquirir el número de información de tres dígitos para las llamadas de información realizado por la ciudadanía.
- Obtener una cartografía actualizada que permita geo-refenciar el auxilio.

20. ANEXOS

Adjunto al presente fotografías impresas y materiales didácticas de lo antes mencionado.

Atentamente,

DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

Myriam P. Santillán
Myriam Patricia Santillán Bonilla
Teniente Coronel de Policía de E.M.
JEFE DE LA CMAC101.

