

Seminario Internacional sobre Mecanismos y Herramientas de Cooperación sobre los Servicios de Emergencia



CS | CENTRO NACIONAL DE OPERACIONES
DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
PANAMÁ



Seminario Internacional sobre Mecanismos y Herramientas de Cooperación sobre los Servicios de Emergencia en la Región

- Promover el ***establecimiento y fortalecimiento del número único de emergencia 911*** (nueve-uno-uno), con ***protocolos estandarizados*** para la atención y coordinación de emergencias

AGENDA

1. PROYECTO C5 PANAMÁ

- OBJETIVOS Y FUNCIONES
- ORGANIZACIÓN E INDICADORES
- ALCANCES

2. FUNCIONAMIENTO OPERATIVO

- CENTRO DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS
- CENTRO DE OPERACIONES
- CENTRO DE DESPACHO
- CENTRO DE INVESTIGACIONES

C5 CENTRO NACIONAL DE OPERACIONES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS PANAMÁ

Inauguración: 21 Ene 2019

**P1 - EDIFICIO SEDE C5
"FUERZA DE TAREA CONJUNTA FTC"**



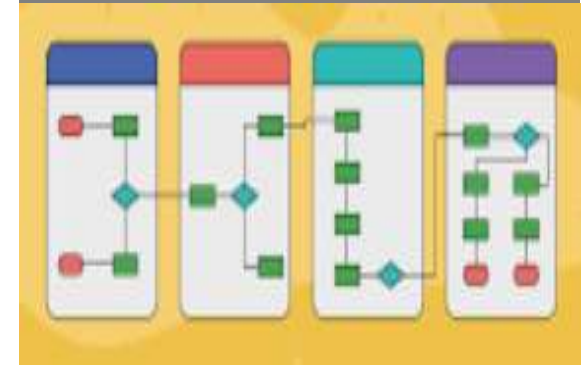
APROCOSA 6.3 MM\$

**P2 – PLATAFORMA TECNOLÓGICA
"C5-PANAMÁ"**



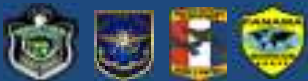
CCC – GDMS 13.1 MM\$

**P3 – PROCESOS Y PERSONAS
CONVENIOS, POLÍTICAS, PROTOCOLOS**



26 INSTITUCIONES

FASE 1 - CIUDAD DE PANAMÁ Y JMJ 2019



Cuáles son los Objetivos del C5 ?

- **ATENCIÓN A EMERGENCIAS** PARA LOS CIUDADANOS Y TURISTAS
(Seguridad, Médicas y Bomberos)



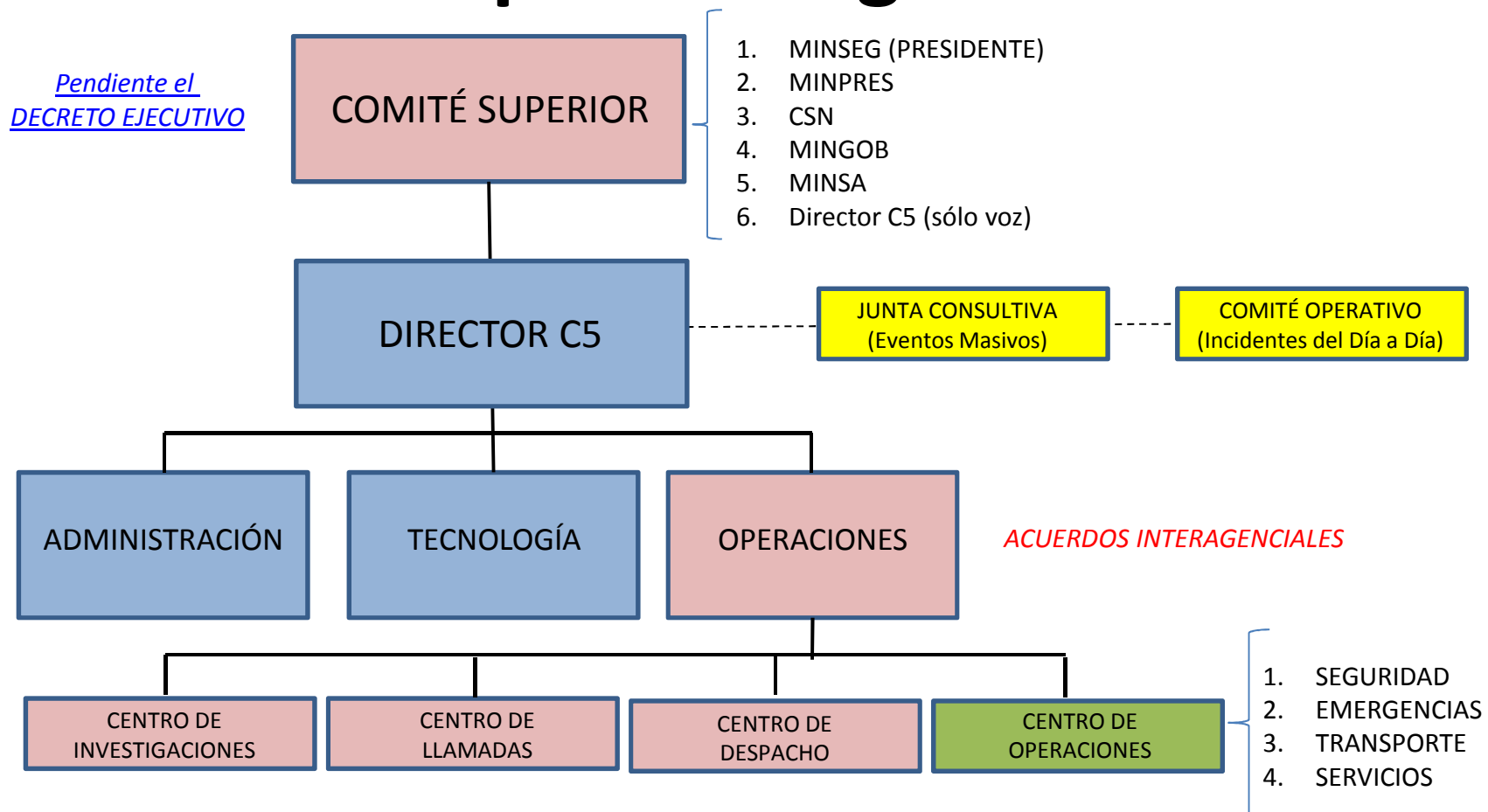
- **ATENCIÓN A EVENTOS MASIVOS** (JMJ 2019, Carnavales, Elecciones, Fiestas Patrias, Inauguración del 3er Juego de Esclusas del Canal, Cumbre Latinoamericana de Presidentes, etc)



- **ADMINISTRACIÓN DE CRISIS** (desastres naturales, cierres de calles, huelgas, manifestaciones, terrorismo, etc.)



Cómo se planea organizar el C5 ?



Quienes Trabajan en el C5 ?

• **SEGURIDAD**

1. MINSEG
2. PNP
3. SENAN
4. SENAFRONT
5. SNM
6. CSN
7. SPI
8. ANA

• **EMERGENCIAS**

1. SUME 911
2. BOMBEROS
3. SINAPROC
4. CRUZ ROJA
5. MUPA
6. MINSA
7. CSS

• **SERVICIOS**

1. ETESA
2. NATURGY, ENSA
3. IDAAN
4. CWP

• **TRANSPORTE**

1. ATTT
2. ENA
3. METRO
4. MIBUS
5. AITSA
6. AERONAUTICA CIVIL
7. AMP
8. ACP

CENTRO DE OPERACIONES



CENTRO DE DESPACHO





MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA
C5 PANAMÁ - CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
 INDICADORES CLAVES DEL PROYECTO - SENSORES

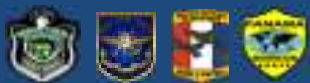
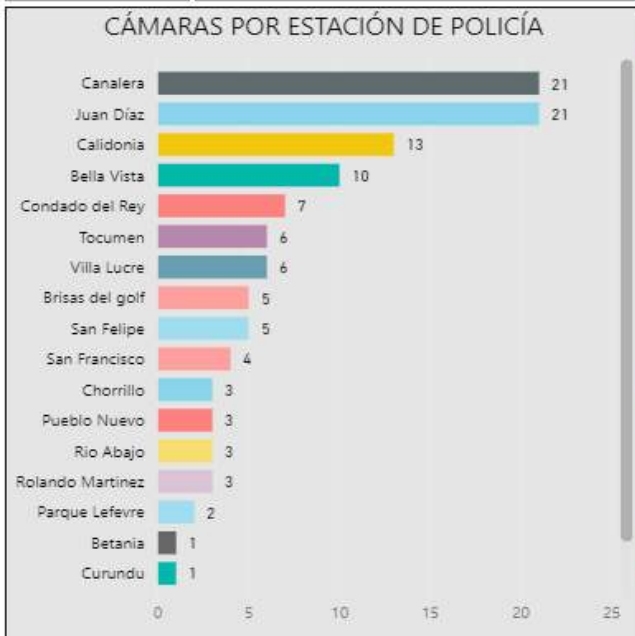
116
CÁMARAS



C5
PANAMÁ

DIRECCIÓN DE CÁMARAS POR ESTACIÓN DE POLICÍA

Estacion	Ubicación
Bella Vista	Avenida Balboa - Calle 45 Este
Bella Vista	Avenida Balboa - Puente Peatonal de la Cinta Costera
Bella Vista	Calle Eusebio Morales
Bella Vista	Calle Eusebio Morales con vía argentina
Bella Vista	Entrada Antigua Arenera





MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA
C5 PANAMÁ - CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
 INDICADORES CLAVES DEL PROYECTO - COLABORACIÓN CIUDADANA



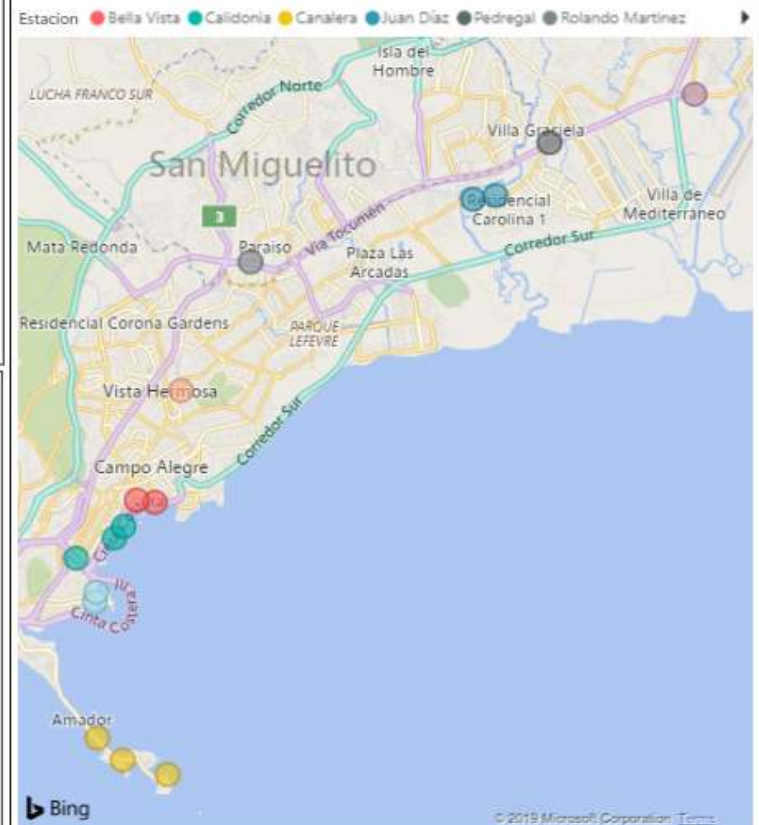
16
TORRE PEATONAL

BOTONES DE PÁNICO POR REGIÓN

- Estacion
- Calidonia
 - Canalera
 - Bella Vista
 - Juan Díaz
 - San Felipe
 - Pedregal
 - Rolando Martinez
 - San Francisco
 - Tocumen

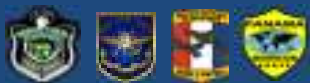


TORRES PEATONALES POR REGIÓN

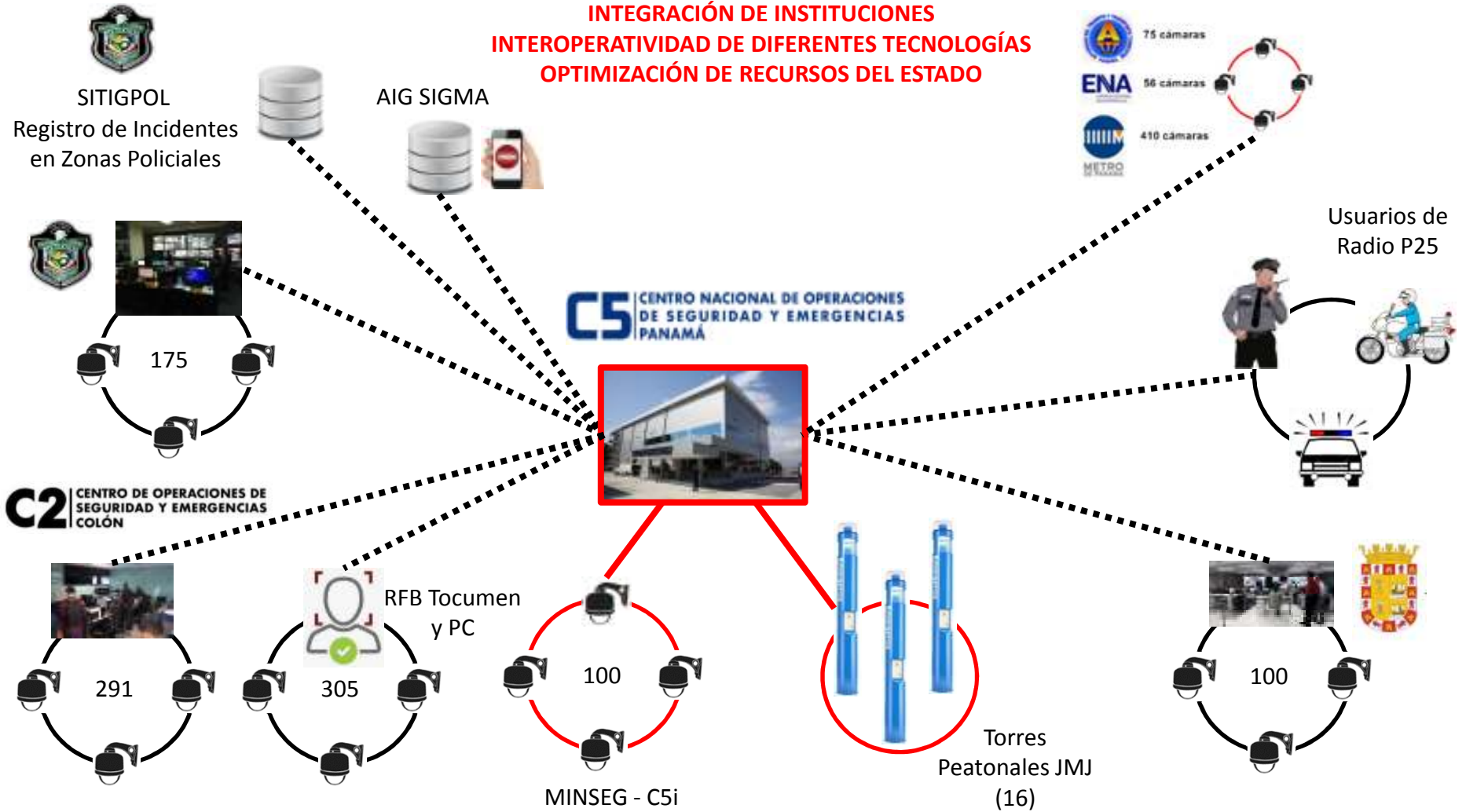


TORRES PEATONALES POR ZONA POLICIAL

Ubicación	Zona Policial
5 de Mayo - Ave Central Frente a la intersección de la Asamblea	A - 8va. Zona Policial Oeste
Avenida Balboa - Calle 45 Este	A - 8va. Zona Policial Oeste
Calle Eloy Alfaro, frente a Relic Bar, isleta de debición de retorno	A - 8va. Zona Policial Oeste
Entrada a la Subestación del SPI	A - 8va. Zona Policial Oeste
Entrada Antigua Arenera	A - 8va. Zona Policial Oeste
Frente al Parador Fotografico 2	A - 8va. Zona Policial Oeste
Plaza Herrera	A - 8va. Zona Policial Oeste
Vía España frente al Hospital Pediátrico	A - 8va. Zona Policial Oeste
Cruce Vehicular Frente a INADEH	B - 15va. Zona Policial Este
El Parador 1	B - 15va. Zona Policial Este
Entrada de los Pueblos 1	B - 15va. Zona Policial Este
Parque Juan Díaz	B - 15va. Zona Policial Este
Amador Diagonal al Restaurante Dolce Iolea	N - 12va. Zona Policial Canaler
Amador Muelle de Pesca	N - 12va. Zona Policial Canaler v



**INTEGRACIÓN DE INSTITUCIONES
INTEROPERATIVIDAD DE DIFERENTES TECNOLOGÍAS
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS DEL ESTADO**



INDICADORES CLAVES DE LA JMJ 2019

ENTIDADES PARTICIPANTES

26 ENTIDADES 150 PERSONAS

CENTRO DE OPERACIONES INTERAGENCIAL
26 ENTIDADES 57 PERSONAS/TURNO

SALÓN DE CRISIS Y RUTAS
6 ENTIDADES 20 PERSONAS

CENTRO DE LLAMADAS INTERAGENCIAL (103,104,911)
3 ENTIDADES 24 PERSONAS/TURNO

CENTRO DE DESPACHO DE POLICÍA NACIONAL
1 ENTIDAD 13 PERSONAS/TURNO

CENTROS TÁCTICOS REMOTOS
8 ENTIDADES 30 PERSONAS
CAMPO STA MARÍA LA ANTIGUA MIRAMAR CINTA COSTERA
CAMPO SAN JUAN PABLO II POLICÍA METRO PARK

INDICADORES

3 CENTROS DE MANDO PARA JMJ

22 ENLACES DE COMUNICACIONES
8 ÁREAS CRÍTICAS
500 CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA
10 FUENTES DE VIDEO INTEGRADAS
120 ARCO SENSORES MAGNÉTICO
100 DETECTORES DE METALES
18 ESCÁNERS DE RAYOS X
15 PUNTOS DE ILUMINACIÓN

INDICADORES CLAVES DE LA JMJ 2019

SUME 911

LLAMADAS PROMEDIO AL 911 A NIVEL NACIONAL
20,902 LLAMADAS POR DÍA

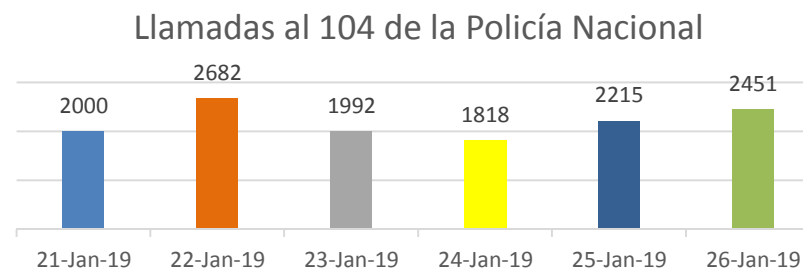


PRINCIPALES INCIDENTES REPORTADOS:

1. INCIDENTES MENORES
2. PERSONAS ENFERMAS
3. INCONSCIENCIA/DESMAYO
4. INCIDENTES DE TRÁFICO
5. CAÍDAS
6. PROBLEMAS RESPIRATORIOS
7. EMBARAZO

POLICÍA 104

LLAMADAS PROMEDIO AL 104 A NIVEL METROPOLITANO 2,193
LLAMADAS POR DÍA

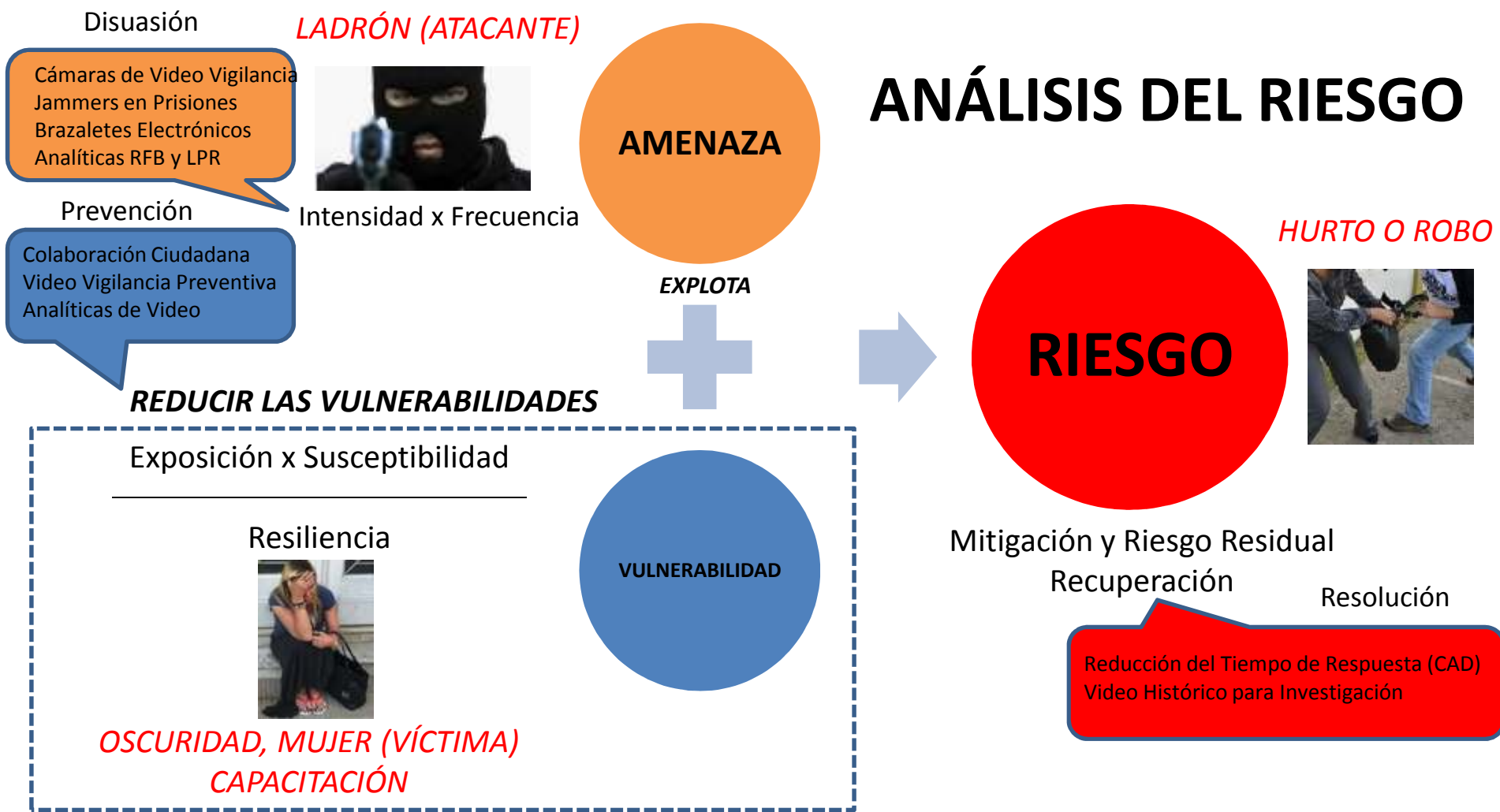


PROMEDIO DE LLAMADAS OCIOSAS: 76 %
TIEMPO DE ESPERA: 1 SEG.
TIEMPO DE ATENCIÓN: 5.3 MIN.
TIEMPO DE RESPUESTA: 22.7 MIN.

PRINCIPALES INCIDENTES REPORTADOS:

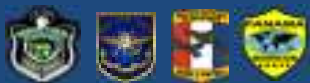
1. ACTITUD SOSPECHOSA
2. TRANSITO
3. RIÑA/ESCÁNDALO





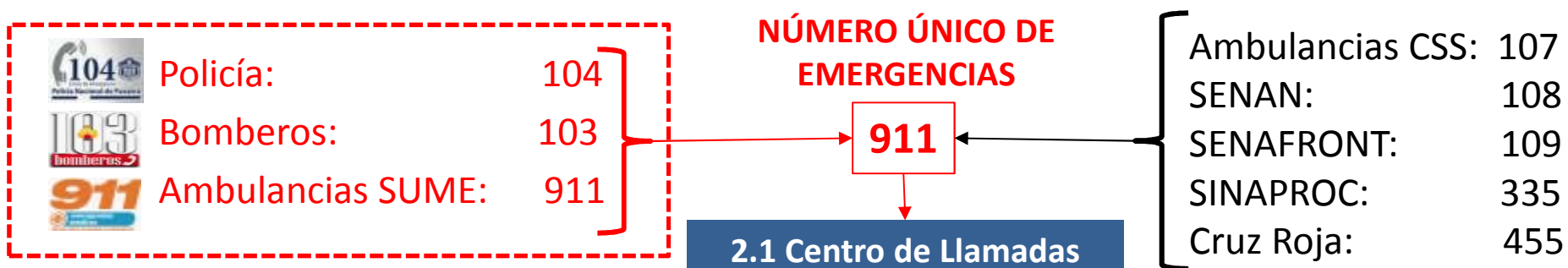


C5 VIDEO CLIP



1. Fuentes de Incidentes y 2.1 Centro de Llamadas

• Llamadas Telefónicas a Números de Emergencia (24 x 7)



IMPLEMENTACIÓN

- Centro Único de Llamadas de Emergencias
- Ubicación: Piso 2 del C5

CAD Hexagon
OnCall Call Taker
Cisco UCM



FASE 1:

- Enrutamiento de Llamadas al C5
- Centralización Física del Personal en el C5
- Grupos de Especialización por tipo de Emergencia (3)
- Transferencia de Llamadas entre grupos
- Sistemas Informáticos diferentes por Grupo (3)
- Conexión remota a Centros de Datos de cada Grupo (2)



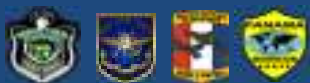
Incidente Llamada Telefónica
Incidente Video Clip

Incidentes CAD



FUNCIONES

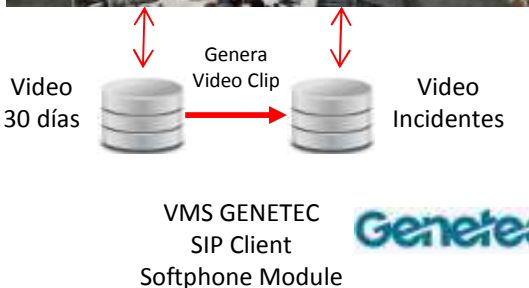
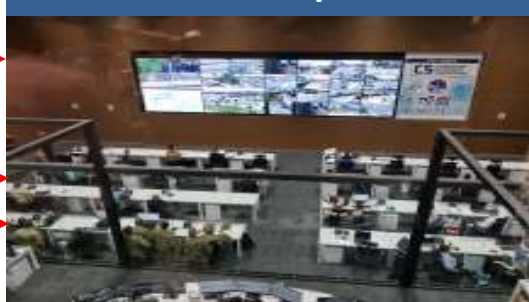
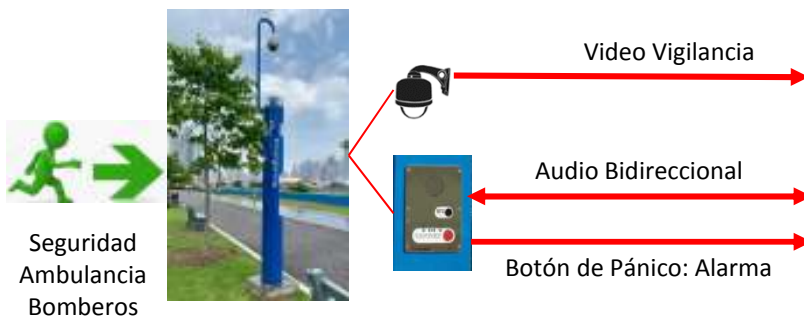
- Recepción de la llamada
- Filtrar Falsos Positivos
- Tipificar el Incidente mediante código
- Ubicar geográficamente el incidente
- Escalar incidente al Centro de Despacho
- Registro del Incidente
- Solicitar extracción de "video clip" del Incidente (10min) al Centro de Operaciones



1. Fuentes de Incidentes y 2.2 Centro de Operaciones

Medios Tecnológicos 1

- Colaboración Ciudadana
- Poste Peatonal con Botón de Pánico (x 16)



CAD Hexagon
Intergraph Command Portal
S Portal
HEXAGON
MANUFACTURING INTELLIGENCE

FUNCIONES (Enhanced Call Taker x 2)

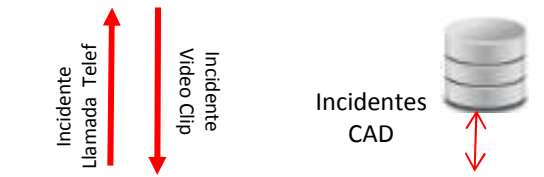
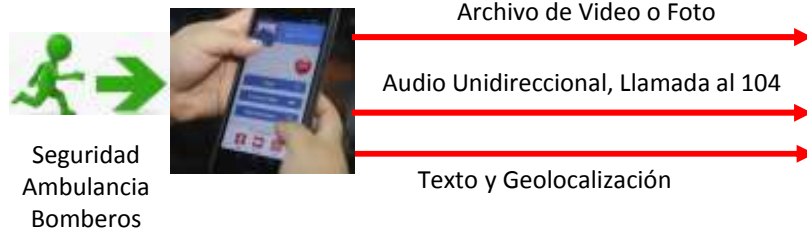
- Video Vigilancia Preventiva
- Generación de Incidente de Oficio (104, 103, 911)
- Recepción de la llamada/alarma
- Filtrar Falsos Positivos
- Tipificar el Incidente
- Ubicar geográficamente el incidente
- Escalar incidente al Centro de Despacho
- Registro del Incidente
- Extracción de "video clip" del Incidente (10min)

Video Operadores: 12
Enhanced Call Takers: 2

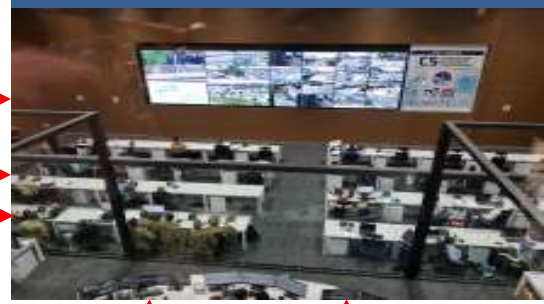
1. Fuentes de Incidentes y 2.2 Centro de Operaciones

Medios Tecnológicos 2

Colaboración Ciudadana
APP de Proteger y Servir



2.2 Centro de Operaciones



VMS GENETEC
Genetec

CAD Hexagon
 Intergraph Command Portal
 SPortal
 AIG SINMA

FUNCIONES (Enhanced Call Taker x 2)

- Video Vigilancia Preventiva
- Generación de Incidente de Oficio (104, 103, 911)
- Recepción de la llamada/alarma
- Filtrar Falsos Positivos
- Tipificar el Incidente
- Ubicar geográficamente el incidente
- Escalar incidente al Centro de Despacho
- Registro del Incidente
- Extracción de "video clip" del Incidente (10min)

1. Fuentes de Incidentes y 2.2 Centro de Operaciones

• Otros Medios Tecnológicos

– Medios de Comunicación

- Noticias TV (2, 13 y 21)



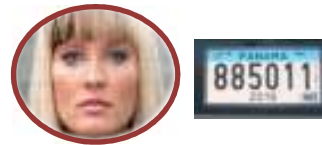
– Redes Sociales

- Twitter, FB, Instagram
- Oracle SRM (AIG)



– Analíticas de Video

- Reconocimiento Facial (Tocumen)
- Reconocimiento de Placas (Colón C2)



– Inteligencia Policial

- Plataforma i-Panamá (CICC)
- Centro de Investigaciones C5



– Denuncias Anónimas



3. Centro de Despacho

CAD Hexagon
OnCall Dispatcher VMS GENETEC



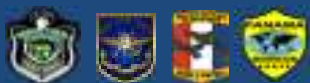
FUNCIONES (Dispatcher x 12)

- Ubicar las Unidades, Recursos y Cámaras más próximas a la Dirección del incidente
- Despachar la Unidad vía Radio Troncal P25
- Darle seguimiento hasta la llegada y resolución del incidente

- Verificar la necesidad de coordinar la atención con los enlaces o vía telefónica con otras agencias tales como SUME 911 (ambulancia), Bomberos, SINAPROC, etc.

FUNCIONES DE LA ZONA POLICIAL

- Registrar en SITIGPOL los datos del incidente, sus antecedentes, personas/vehículos involucrados, solución del incidente, condición de las víctimas, etc.
- Relacionar el registro de SITIGPOL con el del sistema CAD Hexagon del C5



3. Centro de Despacho

Qué recursos tengo disponibles y que están cerca del evento?

1. Recursos Policiales más próximos para Despachar
2. Cámaras de Video Vigilancia cercanas

Vista del evento

Vista del mapa

Vista del video



Cuál es el tipo de Emergencia?

1. Tipo de Emergencia
2. Prioridad
3. Dirección, Ubicación

Puedo visualizar el evento?

1. Visualización de la Situación
2. Visualización de Alrededores

Entradas

Cuál es el tipo de Emergencia ?

Qué recursos tengo disponibles y que están cerca del evento ?

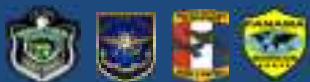
Puedo visualizar el evento ?



Salidas

Despachar los Recursos vía Radio Troncal P25

Dar Seguimiento hasta la Resolución



3. Centro de Despacho (x12) – Provincia de Panamá

Zona Policial	Región	Ubicación	Despachadores
8va	Metro Oeste	San Felipe	2
15va	Metro Este	Don Bosco	2
11va	San Miguelito	Rolando Martínez	1
14va	Metro Norte	Alcalde Díaz	1
20va	Chilibre	Puente Don Bosco	1
17va	Rufina Alfaro	Brisas del Golf	1
12va	Canalera	Diablo	1
16va	Pacora	Nuevo Tocumen	1
Transito	Ancón	C5	1
Lince	Ancón	C5	1
Supervisor	Ancón	C5	1
TOTAL			12

6. Centro de Investigaciones



GRACIAS...