

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



**C5** 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*



*APROCOSA 6.3 MM\$*



*CCC – GDMS 13.1 MM\$*



*26 INSTITUCIONES*

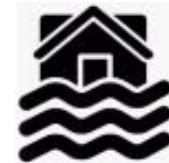
FASE 1 - CIUDAD DE PANAMÁ Y JMJ 2019



# Cuáles son los Objetivos del C5 ?

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

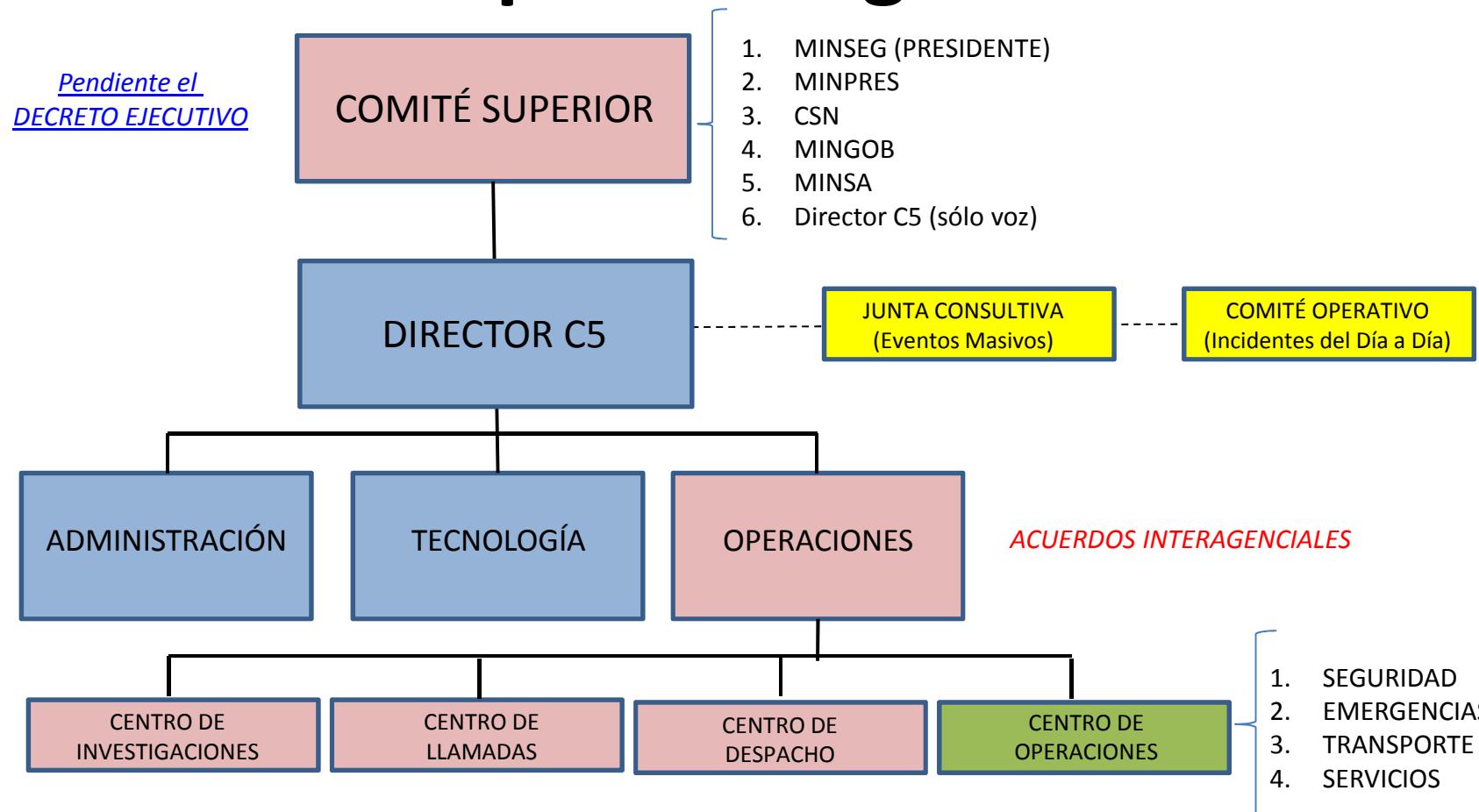
- **ATENCIÓN A EVENTOS MASIVOS** (JMJ 2019, Carnavales, Elecciones, Fiestas Patrias, Inauguración del 3er Juego de Esclusas del Canal, Cumbre Latinoamericana de Presidentes, etc)  

- **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. SENA FRONT
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

- **TRANSPORTE**

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

- **SERVICIOS**

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



# CENTRO DE OPERACIONES



# CENTRO DE DESPACHO




←

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

**C5** CENTRO DE OPERACIONES DE  
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS  
PANAMÁ

 **116**  
CÁMARAS

**TIPOS DE CÁMARAS**

Tipo	Cantidad
SIMPLE	100
PEATONAL	16

**DIRECCIÓN DE CÁMARAS POR ESTACIÓN DE POLICÍA**

Estación	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

**CÁMARAS POR ESTACIÓN DE POLICÍA**

Estación	Cantidad
Canalera	21
Juan Diaz	21
Calidonia	13
Bella Vista	10
Condado del Rey	7
Tocumen	6
Villa Lucre	6
Brisas del golf	5
San Felipe	5
San Francisco	4
Chorrillo	3
Pueblo Nuevo	3
Rio Abajo	3
Rolando Martinez	3
Parque Lefevre	2
Betania	1
Curundú	1

**CÁMARAS POR ESTACIÓN DE POLICÍA**



Mapa de Panamá mostrando la ubicación de las cámaras de seguridad por estación de policía. Los marcadores de colores corresponden a las estaciones: Bella Vista (azul), Betania (negro), Brisas del golf (rojo), Calidonia (amarillo), Canalera (verde), Chorrillo (azul claro), Condado del Rey (naranja), Curundú (verde oscuro), Juan Diaz (rosa), Mañanitas (marrón), Parque Lefevre (azul), Rio Abajo (amarillo), Rolando Martinez (rosa), San Felipe (azul), San Francisco (naranja), Tocumen (morado) y Villa Lucre (gris). Se observa una densidad significativa de cámaras en el área central y norte de la ciudad.

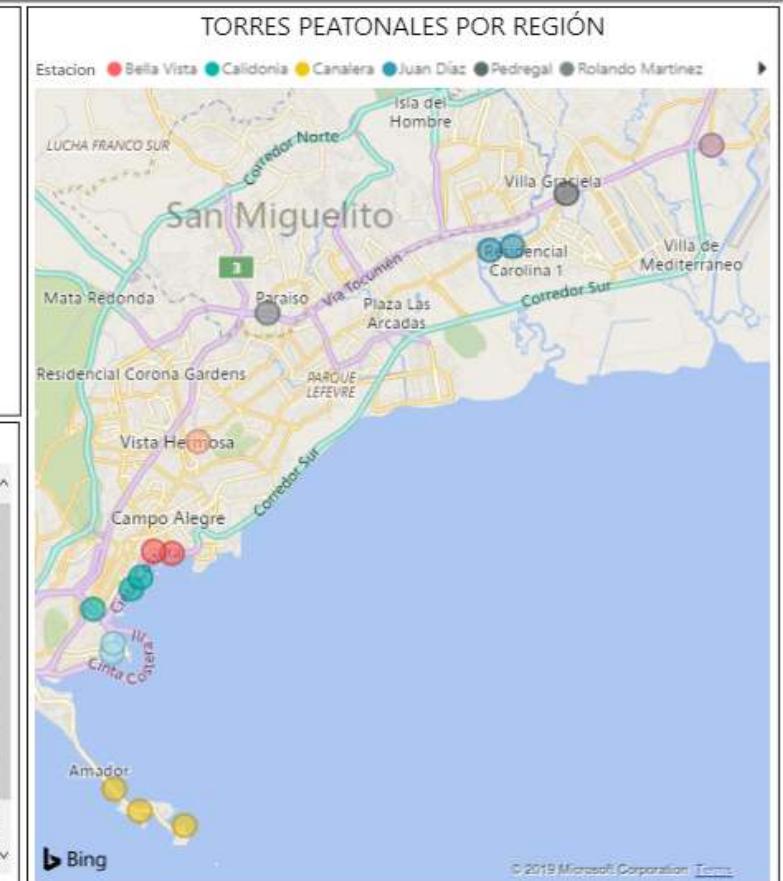
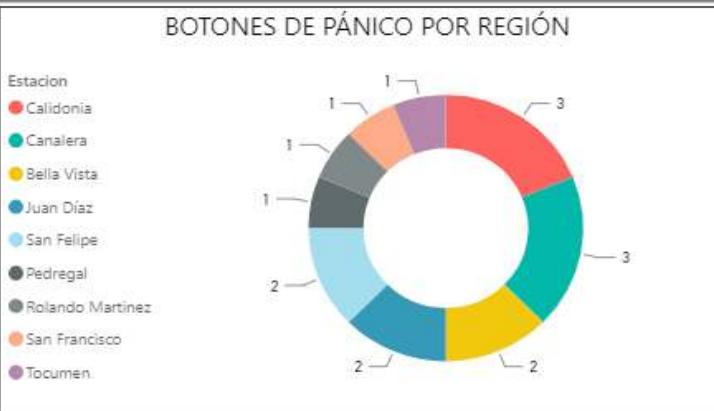
© 2019 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados.



MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

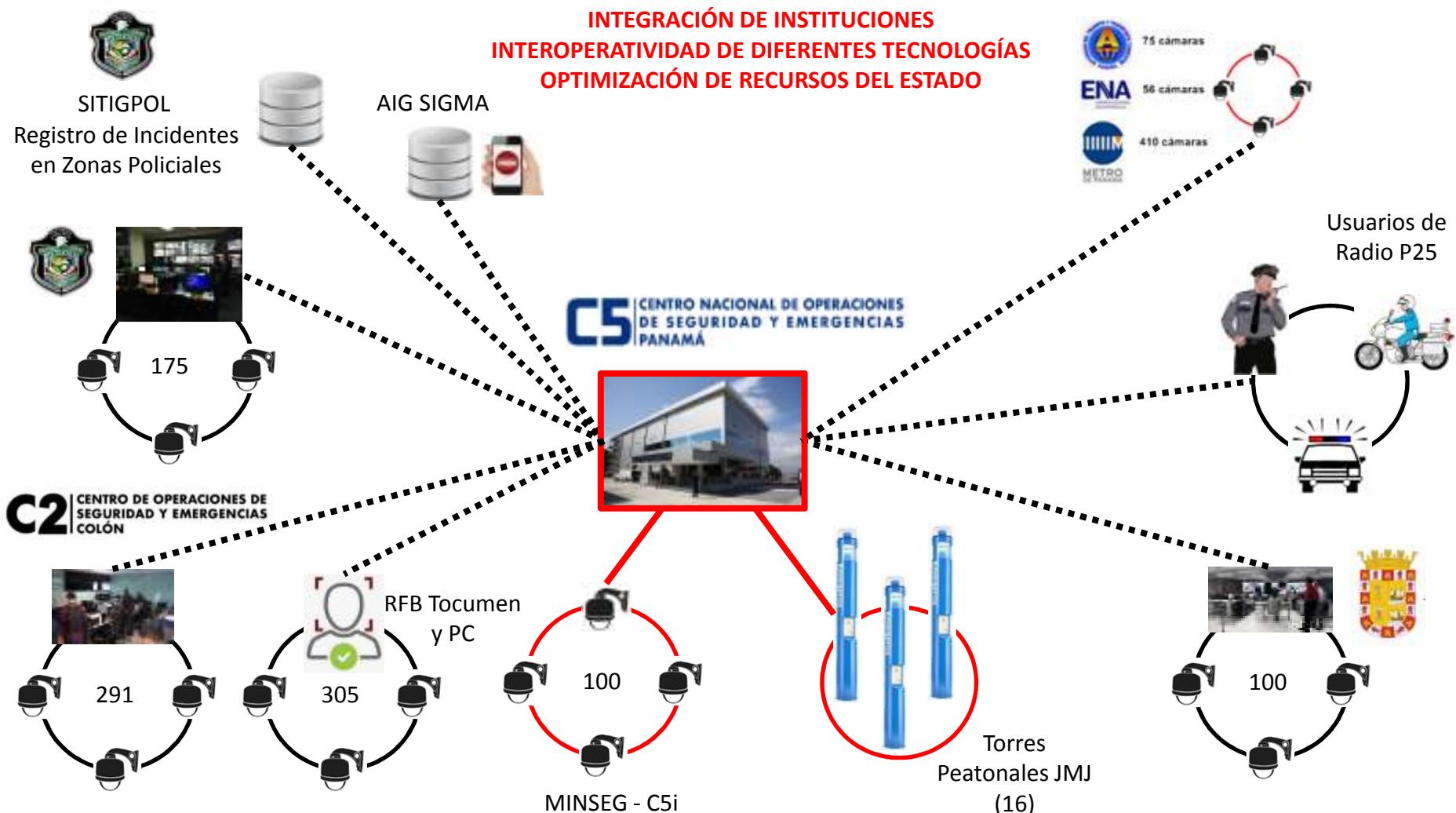
**C5 PANAMÁ - CENTRO DE OPERACIONES DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS**  
INDICADORES CLAVES DEL PROYECTO - COLABORACIÓN CIUDADANA

**C5** CENTRO DE OPERACIONES DE  
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS  
PANAMÁ



**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 Fotográfico 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 Idea	N - 12va. Zona Policial Canaler
Amador Muelle de Pesca	N - 12va. Zona Policial Canaler



## 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       |

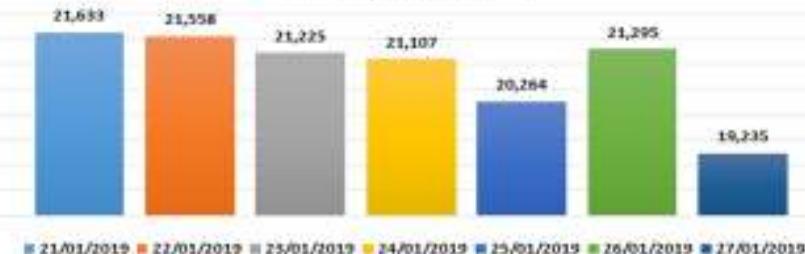


## INDICADORES CLAVES DE LA JMJ 2019

### SUME 911

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

Llamadas que replicaron en la central del 911  
Operativo JMJ 2019



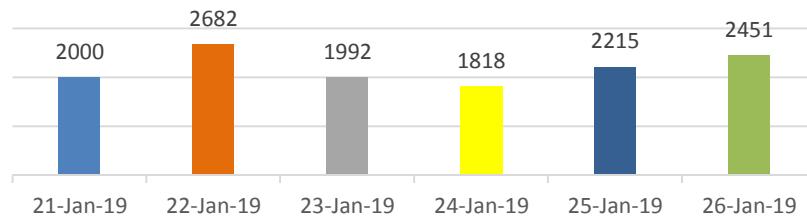
#### PRINCIPALES INCIDENTES REPORTADOS:

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**

Llamadas al 104 de la Policía Nacional



**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





Disuasión

Cámaras de Video Vigilancia  
Jammers en Prisiones  
Brazaletes Electrónicos  
Analíticas RFB y LPR

Prevención

Colaboración Ciudadana  
Video Vigilancia Preventiva  
Analíticas de Video

### REDUCIR LAS VULNERABILIDADES

Exposición x Susceptibilidad

Resiliencia



**OSCURIDAD, MUJER (VÍCTIMA)  
CAPACITACIÓN**

**LADRÓN (ATACANTE)**



Intensidad x Frecuencia

**AMENAZA**

**EXPLOTA**



## ANÁLISIS DEL RIESGO

**RIESGO**

**HURTO O ROBO**



**VULNERABILIDAD**

Mitigación y Riesgo Residual

Recuperación

Resolución

Reducción del Tiempo de Respuesta (CAD)  
Video Histórico para Investigación





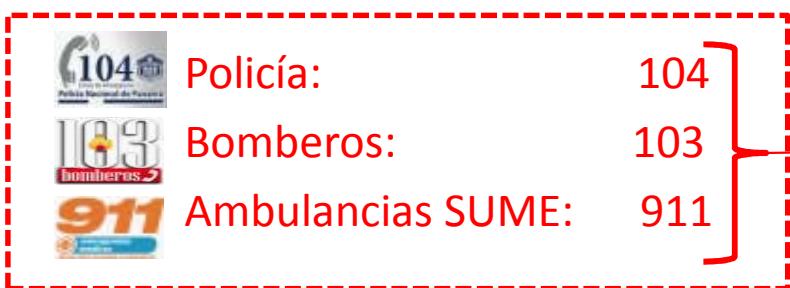


## **C5 VIDEO CLIP**



# 1. Fuentes de Incidentes y 2.1 Centro de Llamadas

- Llamadas Telefónicas a Números de Emergencia (24 x 7)**



NÚMERO ÚNICO DE  
EMERGENCIAS

911

2.1 Centro de Llamadas



Ambulancias CSS:	107
SENAN:	108
SENAFRONT:	109
SINAPROC:	335
Cruz Roja:	455

## IMPLEMENTACIÓN

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



- 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)

## FUNCIÓNES

- 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

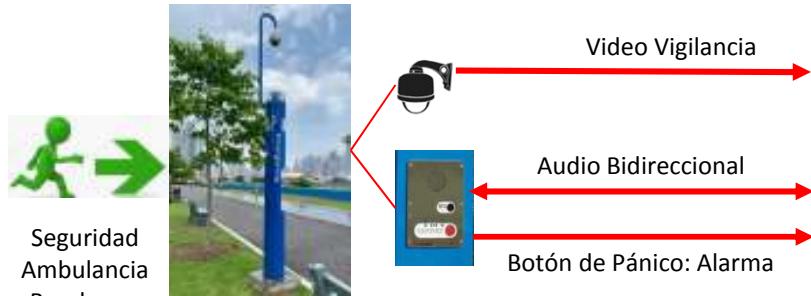


# 1. Fuentes de Incidentes y 2.2 Centro de Operaciones

- Medios Tecnológicos 1**

- Colaboración Ciudadana**

*Poste Peatonal con Botón de Pánico (x 16)*



CAD Hexagon  
Intergraph Command Portal  
S Portal

## 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*



Seguridad  
Ambulancia  
Bomberos

- Archivo de Video o Foto
- Audio Unidireccional, Llamada al 104
- Texto y Geolocalización



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



#### 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
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>



## 6. Centro de Investigaciones





# GRACIAS...

