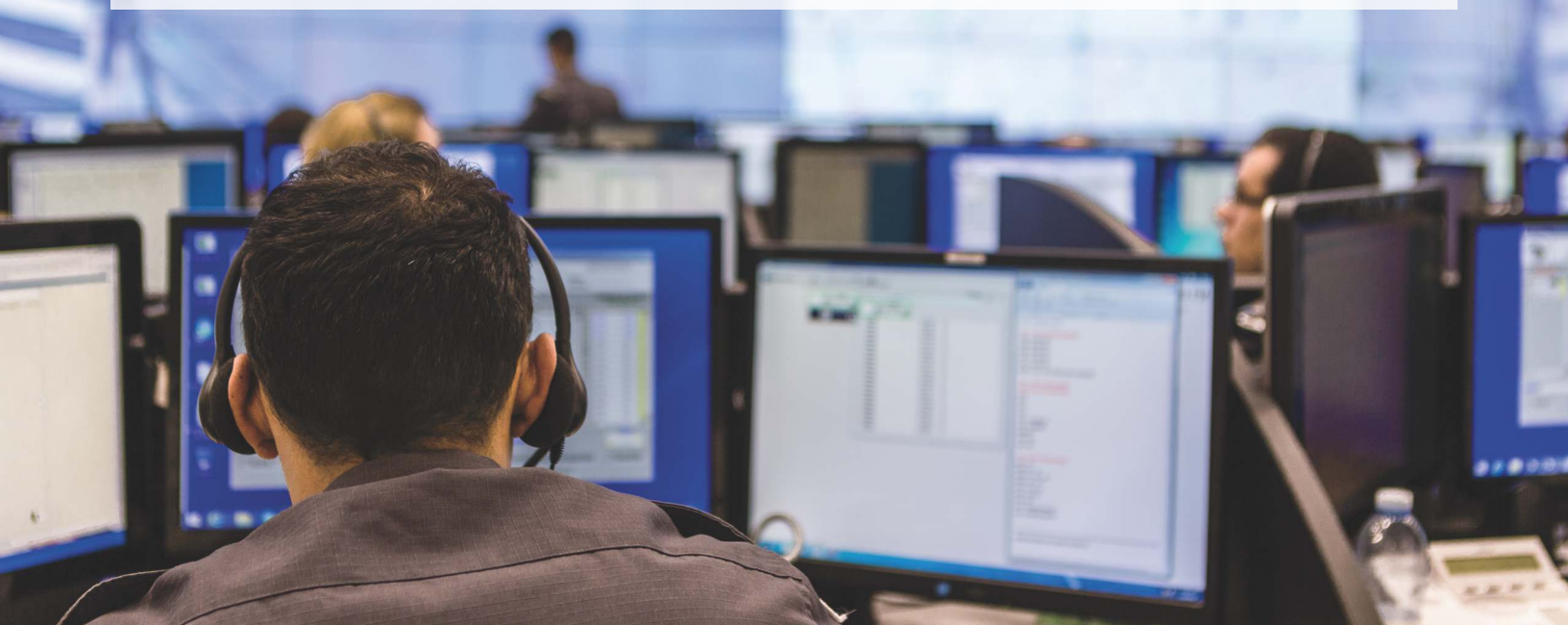


CENTROS DE COMANDO Y CONTROL

Por: Ivan Kraljevic - Gerente de Desarrollo de Negocios de Comando y Control para Latinoamérica



¿Qué es verdaderamente un Centro de Comando y Control?

Un Centro de Comando y Control es una instancia organizacional de seguridad pública desde la cual se manejan los recursos para atender y dar respuesta a las emergencias que ocurren en una ciudad, despachando las unidades que tienen la capacidad y autoridad para hacer presencia y dar solución.

Desde un Centro de Comando y Control se da respuesta a situaciones que impactan la vida y propiedad de los habitantes por causas de criminalidad, accidentalidad, siniestros, etc. Es decir todas las emergencias por las que la gente llama al 911 o al número equivalente en otros países.

¿Para reforzar, por favor díganos qué No es un Centro de Comando y Control?

No es un Centro de Comando y Control uno en el cual sólo se pueden recibir llamadas y recolectar información pero no tiene capacidad de responder, por ejemplo, enviando

recursos o unidades como: policía, ambulancia, bomberos u otros para atender la emergencia. En este caso sería un centro de acopio de datos.

En síntesis, un Centro de Comando y Control es el que tiene la capacidad de recepción y despacho.

¿Cuáles son los ingredientes necesarios además de la tecnología para que pueda llegar a ser realidad?

Adicional a la tecnología, que es el principal componente, hay otros dos que son cruciales:

- Personal: se refiere al recurso humano que trabaja en recepción y despacho de las llamadas de emergencia a los Centros de Comando y Control. En América Latina todavía falta inversión en capacitación para proveer entrenamiento y darle a las personas opciones de carreras que les permitan tener un horizonte para permanecer en ese trabajo, para que cada vez sean más expertos.



MOTOROLA SOLUTIONS

- Procesos: definen la forma en que las instituciones pueden atender y responder con efectividad a las necesidades de la ciudadanía.

Todas las ciudades, no importa su tamaño, ¿pueden llegar a tener un Centro de Comando y Control?

Si, todas pueden tener Centros de Comando y Control anotando que hay diferentes formas de brindar los servicios.

Hay muchos software hechos localmente, en los países o entidades públicas. ¿Esa es una solución para los presupuestos apretados?

El hecho es ¿qué institución lo desarrolla? Hemos visto que cuando una institución decide hacer un software por su cuenta, enfrenta dos problemas:

- 1) Los recursos invertidos no son comparables con los que usualmente destinan las empresas dedicadas a los desarrollos de software, que tienen una gran cantidad de clientes qué atender y diluyen los costos entre todos ellos. Los resultados de software locales difícilmente podrán igualar todas las bondades que tienen los de las empresas especializadas.
- 2) Dificultades de mantenimiento lo cual implica nuevas inversiones.

En síntesis, si el desarrollo local o producto diseñado en casa no es un emprendimiento comercial robusto, se obtiene una solución de corto plazo y que en poco tiempo se convierte en obsoleta. Lo que un principio parece barato termina siendo costoso.

¿Cuáles son las responsabilidades de un proveedor de CCC? En general las compañías de tecnología lo pueden ofrecer?

El proveedor debe ser una empresa con historia para verificar que otras agencias de seguridad pública tienen su sistema y pueden dar testimonio de los beneficios de la solución. Debe tener una base instalada amplia, con características técnicas que permitan la integración con otros sistemas, es decir que se aplique adecuadamente la comunicación con otras plataformas tales como radio, sistemas de videovigilancia, etc.

Por la tipicidad de las operaciones, debe ser una plataforma sumamente robusta y con altos estándares de disponibilidad para asegurar que el sistema no se caiga. Esto es muy importante porque por un minuto que falle el sistema y no se puedan atender llamadas, hay vidas en riesgo.

¿Por qué hablan de C3, C4, C5? ¿Qué significa ello?

Todos ellos son términos o siglas que definen las capacidades de un Centro de Comando y Control:

C3: Centro de comando, control y comunicaciones

C4: Centro de comando, control, comunicaciones y computo

C5: Centro de comando, control, comunicaciones, computo y calidad

CC4 I: Centro de comando, control, comunicaciones, computo e inteligencia

¿Existen los CCC en la Nube? ¿Pueden ser una realidad en Latinoamérica?

Sí. En Latinoamérica hay Centros de Comando en la nube. Cada entidad de Seguridad Pública o Gubernamental debe hacer un análisis objetivo de cuál es la mejor solución que necesita. Todo depende del alcance de sus operaciones, de la forma en que trabajan, de las regulaciones.

Una recomendación para el líder de tecnología que esté por implementar o generar una nueva etapa en un CCC?

En la primera etapa, la de adquisición:

- Debe informarse muy bien, consultar varias fuentes. Los proveedores deben ser los más interesados en ayudar al cliente a entender las diferentes opciones disponibles en el mercado.
- Verificar, visitar otros clientes que tengan sistemas similares. Conocer qué funciones tienen valor en las operaciones en el día a día y de qué manera impactan y así poder hacer una evaluación de las diferentes tecnologías.
- Validar que la solución sea con visión a largo plazo, destinar presupuestos para que en el tiempo el CCC tenga evolución y vaya ganando en capacidad.

En la etapa de aplicación y uso de la plataforma, volvemos al tema del recurso humano. Adicional a la mejor tecnología y procesos bien diseñados, es necesario que cuente con el equipo humano capacitado para poder llevar a cabo el proyecto y realmente dar el nivel de servicio que la comunidad requiere.

¿Hay forma de que no toda la infraestructura sea mía sino obtener el servicio sin que sea muy costoso?

Claro que sí. Hay proveedores que pueden ofrecer esas soluciones en la modalidad de servicio, como un costo recurrente periódico (anual o mensual). Se utiliza la opción de contratarlo bajo la figura conocida como un "Servicio Administrado".

Después del tema de recepción y despachos pueden venir otros procesos complementarios. Dinos brevemente algunos de ellos, por favor.

Una función complementaria, y muy importante, de un Centro de Comando y Control es la producción de reportes y estadísticas que le interesan al gobierno municipal, regional o nacional para entender cuál es la situación en el terreno, para identificar aspectos como: dónde hay más criminalidad, cuáles son los tiempos de respuesta y con base en estos datos programar o asignar recursos necesarios para mejorar las condiciones de seguridad pública.

Otra función complementaria es el análisis de patrones en los cuales se presentan las emergencias. Por ejemplo: tareas que tienen que ver con pronóstico tales como el análisis criminal para poder determinar justamente dónde hay mayor posibilidad de incidencia de delitos

