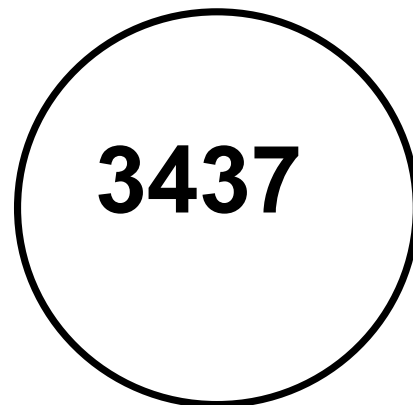


# Documento Conpes

---

Consejo Nacional de Política Económica y Social  
República de Colombia  
Departamento Nacional de Planeación



**IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE EMERGENCIAS Y  
SEGURIDAD-SIES DE COLOMBIA**

**Ministerio de Interior y Justicia  
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN-DJS-SSD**

**Versión aprobada**

**Bogotá DC., 04 de agosto de 2006**

Este documento presenta a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social la aprobación para la implementación del proyecto “Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad” -SIES -.

## I. INTRODUCCION

En el curso de los últimos cuatro años, el país ha asistido a una disminución drástica de los delitos de mayor impacto social y de aquellos comportamientos que deterioran la calidad de vida en sociedad. Lo anterior, además de constituirse en un resultado concreto y visible de la Política de Defensa y Seguridad Democrática, es el producto de múltiples procesos educativos desarrollados con los actores públicos y privados, y de los esfuerzos realizados por las administraciones locales, la Policía Nacional, la administración de justicia y la comunidad en general.

**Cuadro 1- Delitos de impacto social 2003-2005**

TASA X 100 MIL HAB	2003	TASA X 100 MIL HAB	2004	TASA X 100 MIL HAB	2005	TASA X 100 MIL HAB	2006	TASA X 100 MIL HAB	2007	VARIACION ABSOLUTA	2003	TASA X 100 MIL HAB	2004	TASA X 100 MIL HAB	2005	TASA X 100 MIL HAB	2006	VARIACION ABSOLUTA	2003
ROBATORIO COMUN	47	10113		33123		2817		7993		ROBATORIO COMUN	45	10111		32428		48412		-23028	
ROBATORIO COLECTIVO										ROBATORIO COLECTIVO									
Caracas	0	47		547		0	46	8079		Caracas	0	45		104		0	48	-26	100
Victoria	1	252		504		252		100		Victoria	1	272		204		224		100	100
ROBATORIO EN ACCIDENTE DE TRANSITO										ROBATORIO EN ACCIDENTE DE TRANSITO									
LESIONES COMUNES	72	3229		42129		4908		-3229		LESIONES COMUNES	72	3229		47129		4090		3729	
MURTO	122	1020		1180		1020		1020		MURTO	122	1020		1120		1020		1020	
MURTO DE VEHICULOS										MURTO DE VEHICULOS									
Caracas	0	122		1020		1020		1020		Caracas	0	1020		1020		1020		1020	
Victoria	1	122		1020		1020		1020		Victoria	1	122		1020		1020		1020	
PIRATERIA TERRESTRE										PIRATERIA TERRESTRE									
MURTO A ENTIDADES FINANCIERAS										MURTO A ENTIDADES FINANCIERAS									
Caracas	0	122		1020		1020		1020		Caracas	0	122		1020		1020		1020	
Victoria	1	122		1020		1020		1020		Victoria	1	122		1020		1020		1020	
SECUESTRO										SECUESTRO									
SECUESTRO COLECTIVO										SECUESTRO COLECTIVO									
Caracas	0	122		1020		1020		1020		Caracas	0	122		1020		1020		1020	
Victoria	1	122		1020		1020		1020		Victoria	1	122		1020		1020		1020	
EXTORSION										EXTORSION									
Caracas	0	122		1020		1020		1020		Caracas	0	122		1020		1020		1020	
Victoria	1	122		1020		1020		1020		Victoria	1	122		1020		1020		1020	
SECUESTRO INDIVIDUAL										SECUESTRO INDIVIDUAL									
Caracas	0	122		1020		1020		1020		Caracas	0	122		1020		1020		1020	
Victoria	1	122		1020		1020		1020		Victoria	1	122		1020		1020		1020	

Fuente: Policía Nacional

La significativa reducción de los principales indicadores de violencia que se ha dado en los últimos años, ha obedecido, como se indicó arriba, al esfuerzo decidido de la Política de Seguridad Democrática. Sin embargo, es preciso destacar que ella ha sido posible en algunos aspectos estratégicos a nivel urbano, gracias al desarrollo de una política integral de seguridad y convivencia ciudadana vigente desde el año 2000. Las administraciones municipales han priorizado sus programas de seguridad, convivencia y emergencias y han retroalimentado el aprendizaje para el manejo de amenazas y situaciones de riesgo, conscientes de que este tema no

es un tema de gobiernos de turno, sino de Estado. La calidad de vida expresada en indicadores de seguridad y convivencia ha dejado de ser interés exclusivo de los sectores policiales y de justicia y ha pasado a abordarse en forma conjunta con las autoridades administrativas, los organismos de emergencia y seguridad y la ciudadanía.

El Ministerio del Interior y Justicia ha trabajado en estos asuntos desde el marco de la perspectiva de la convivencia y seguridad ciudadana y de prevención y atención de desastres. Para ello, ha ejecutado programas enfocados a la promoción de la seguridad ciudadana y la convivencia comunitaria, la gestión para la mitigación de riesgos y la rehabilitación de áreas afectadas. En el desarrollo de estas tareas ha contado con el apoyo del gobierno central y la asistencia de organismos internacionales de cooperación técnica que, a través de recursos y tecnología de punta, han fortalecido las entidades dedicadas a las emergencias, el orden y la seguridad, haciendo más eficiente y oportuna su capacidad de atención a los diferentes eventos que se presentan.

No obstante los avances sustanciales en estas materias, hay ciertos delitos y comportamientos en los cuales hay o bien incrementos, o bien mejoras no muy significativas, o bien un aumento importante en el nivel de denuncia. Igualmente, en lo que respecta a la prevención y atención de desastres se observan aún falencias en materia de coordinación interinstitucional para la atención oportuna. Estas razones obligan a dotar a las autoridades de nuevas herramientas para la prevención, disuasión, control y mitigación de estos fenómenos. En la actualidad no existe un sistema integrado de seguridad ciudadana y emergencias, en el cual converjan la Fuerza Pública, los organismos de seguridad y las agencias encargadas de prevenir y atender desastres<sup>1</sup>. Un sistema que, por medio de una acción coordinada y eficiente, logre atender oportuna y conjuntamente las emergencias naturales y de seguridad para todo el territorio nacional.

---

<sup>1</sup> En el caso de Atención y Prevención de Desastres, se ha logrado configurar el Sistema Nacional de Atención y Prevención de Desastres bajo la coordinación de la respectiva oficina en el Ministerio del Interior y de Justicia (véase el Decreto 919 de mayo 1 de 1989 y el CONPES 3146 de diciembre 20 de 2001).

Adicionalmente, y como señala respecto al tema de convivencia y seguridad ciudadana el documento *Visión Colombia 2019*, elaborado por el Departamento Nacional de Planeación, las nuevas aproximaciones al tema lo conciben como un instrumento más amplio que apunta al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, que incluye el concepto de convivencia y que privilegia la prevención sobre la represión y la descentralización sobre el manejo central de las intervenciones. Así, la seguridad ciudadana no se agota en el terreno de la criminalidad y la delincuencia, sino que incluye otras expresiones de violencia que se manifiestan en el ámbito público y privado, que deterioran los niveles de convivencia en la sociedad, así como también la protección y rehabilitación de comunidades frente a los desastres naturales, asociados a fenómenos geológicos, hidrometeorológicos y los de carácter tecnológico. Todas estas situaciones requieren de atención pronta y oportuna.

De lo señalado se deriva la necesidad de integración, coordinación y trabajo sinérgico entre la Fuerza Pública y los organismos de seguridad y emergencias del Estado a través de un Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad -SIES, que vea fortalecido su accionar en el nivel territorial y áreas aledañas. De esta forma, se busca unir esfuerzos para aportar soluciones basadas en propuestas creativas y de alto valor agregado. Ellas deben revolucionar las posibilidades de operar de cada entidad, proporcionándoles formas de trabajo en red bajo un enfoque sistémico que mejore los servicios que cada institución presta a la comunidad.

## **II. ANTECEDENTES**

En materia de Sistemas Integrados de Seguridad-SIS, el Fondo de Convivencia y Seguridad Ciudadana - FONSECON<sup>2</sup> - ha implementado el Número Único de Emergencia y Seguridad – 123 en las ciudades de Santa Marta, Cartagena, Bucaramanga, Medellín, Calí, Neiva, Cucuta, Armenia y próximamente en Valledupar y Bogotá (Ver Anexo 1). A través del 123 se unifica la atención, información, comunicación y despacho de información, con el fin de permitir la acción integrada y oportuna de la Policía Nacional, las Fuerzas Militares, las agencias del

---

<sup>2</sup> Este Fondo, creado mediante la Ley 418 de Diciembre 26 de 1997, es administrado por el Ministerio del Interior y de Justicia como una cuenta especial sin personería jurídica. FONSECON se alimenta de la contribución del cinco por ciento (5%) del valor total de contratos de obras públicas para la construcción y mantenimiento de vías que se celebren con entidades de derecho público o de adición al valor de los existentes.

Estado e instituciones públicas, para la atención de situaciones de inseguridad y de emergencias informadas por la comunidad. Actualmente, se cuenta con cerca de 16 números de atención de emergencias y seguridad en todo el país, a nivel nacional se destacan el 119 (Bomberos), 152 (Ejercito), 144 (Defensa Civil), y el 112 Centro de Atención y Despacho (CAD) de la Policía Nacional, este último es quien controla el despacho policial y sirve de puerta de entrada para el 85% de los requerimientos de los ciudadanos en cuanto a atención de emergencias y casos de seguridad se refiere. Esto incluye información de otras agencias, donde la capacidad física y tecnológica actual no permite superar el 50% de respuesta a la demanda de servicio.

Bajo este esquema, el FONSECON y la Presidencia de la República han ejecutado contratos para el fortalecimiento de los sistemas de información de Gobernaciones y Alcaldías (véase Anexo No.1), o mediante convenios con entidades de derecho público (véase Anexo No. 2). Así mismo, se han ejecutado programas y proyectos por entidades privadas sin ánimo de lucro y de reconocida idoneidad.

De otra parte, en el marco del Préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo OC-CO/1085, *Programa de Apoyo a la Convivencia y Seguridad Ciudadana*, se invirtieron recursos importantes para fortalecer los sistemas de información de la Policía Nacional para cualificar los procesos de captura, procesamiento y análisis de la información delictiva y contravencional, así como el diseño e implementación de herramientas para cualificar los procesos de toma de decisiones operativas basados en dicha información.

Dentro de estos esfuerzos, cabe señalar la implementación de los Centros de Información Estratégica Policial Seccional –CIEPS- en 18 Departamentos y las Metropolitanas de la Policía Nacional de Bogotá, Medellín y Cali desde el año 2000. Estos centros están dotados de tecnología que facilita el seguimiento sistemático de los delitos y contravenciones, el análisis de tendencias, la ubicación de zonas críticas, la identificación de patrones delincuenciales, la atención de motivos de desorden público, el análisis periódico de problemas específicos, las investigaciones especiales, el análisis del comportamiento de los diferentes actores criminales organizados y la planificación del servicio policial. Los CIEPS han contribuido a la generación de espacios de participación interinstitucional y multisectorial entre las diferentes autoridades

políticas y administrativas, organismos de seguridad del Estado, judiciales, del orden nacional y local, y la Policía Nacional, para el análisis y diseño de estrategias que permitan enfrentar las diferentes problemáticas que afectan la convivencia y la seguridad ciudadana.

Otras iniciativas que deben destacarse son la implantación de sistemas 123, y de circuito cerrado de televisión –CCTV. El Cuadro No.2, muestra los esfuerzos que han adelantando a la fecha el Ministerio del Interior y de Justicia y la Presidencia de la República en la cofinanciación de subsistemas 123 y la compra de equipos e implementación de CCTV para diferentes cabeceras municipales. Los beneficios de estas iniciativas han llegado a once departamentos (véase Anexo No.3). La atención oportuna y eficaz de las peticiones de asistencia de emergencias, seguridad y vigilancia ciudadanas, han requerido de una actuación coordinada e integrada de los distintos organismos de seguridad, Fuerza Pública y agencias del Estado.

**Cuadro No. 2. Distribución recursos subsistemas 123, CCTV, CIEPS y modernización CIC DIJIN (millones \$)**

<b>FUENTE FINANCIACIÓN</b>	<b>VALOR</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
FONSECON	14.311.146.511	7 sistemas integrados de seguridad (1,2,3)
		6 sistemas de CCTV
		2 sistemas de radiocomunicaciones
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	16.750.000.000	7 sistemas de CCTV
PROGRAMA BID	2.100.000.000	9 CIEPS
		Modernización del Centro de Investigaciones Criminológicas de la Dirección Nacional de Policía Judicial (DIJIN) de la Policía Nacional
ALCALDIAS, GOBERNACIONES, POLICÍA NACIONAL	54.211.146.511	11 sistemas integrados de seguridad (1,2,3)
		18 sistemas CCTV
		2 sistemas de radiocomunicaciones
<b>TOTAL</b>	<b>87.372.293.022</b>	

Es deseable que inversiones tan cuantiosas en tecnología e infraestructura como las realizadas a la fecha en estas materias busquen la optimización de los recursos disponibles para la integración de tecnología, equipamiento y puesta en funcionamiento de este tipo de proyectos. No obstante, es claro que las iniciativas financiadas a la fecha se han caracterizado por su dispersión y por la ausencia de criterios de estandarización tecnológica y de protocolos únicos de operación y atención. Es por ello que se ha identificado la necesidad de diseñar e implementar un sistema que integre estas iniciativas en el SIES, con criterios de generación de economías de escala,

coordinación, integralidad y oportunidad en la atención, centralización en su gestión y descentralización en la atención de los incidentes reportados<sup>3</sup>.

### **III. OBJETIVO**

El Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad-SIES tiene por objeto fijar los parámetros generales para la implementación de un centro de gestión de emergencias y seguridad que permita atender oportunamente las necesidades de la comunidad. El sistema busca actuar en la prevención de consecuencias mayores bajo un esquema integrado e interoperable garantizado por el SIES para lo cual debe lograr la presencia oportuna y eficaz de las unidades de cada entidad, la coordinación en el manejo del sitio del incidente, la atención pronta de heridos, la prevención de emergencias y del delito y la disminución del impacto de éstos sobre la comunidad.

### **IV. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

Se ha creado un equipo interdisciplinario para el desarrollo e implementación del SIES, conformado por el Ministerio del Interior y Justicia y la Policía Nacional, el cual ha desarrollado un código de práctica base (véase Anexo No.4), como protocolo para su implementación. Este código busca definir los procedimientos y buenas prácticas para la prevención de desastres, investigación y detección del crimen, aprehensión y procesamiento de individuos, incluyendo el uso de señales (audio, video y datos) como evidencia en los procedimientos penales para realizar la individualización y judicialización de las personas y grupos involucrados. Todo ello, enmarcado dentro de la Política de Seguridad Democrática y de conformidad con los protocolos previstos para la operación del Sistema Nacional de Atención y Prevención de Desastres. En su conjunto, la operación del SIES debe coadyuvar a reforzar y garantizar la vigencia del Estado de Derecho en todo el territorio nacional.

---

<sup>3</sup> De acuerdo al tipo de delito o contravención se define la competencia y acciones de acuerdo al código de Policía Local (Bogotá) o al código de Policía Nacional. Corresponde a la Presidencia de la República, definir las políticas nacionales, y a los entes regionales y locales sus competencias de acuerdo a las metas nacionales.

Se ha previsto que el SIES preste el servicio en 8 regiones de Colombia, con cobertura para los 32 departamentos (SIES Departamentales). Estas regiones se dividirán de acuerdo a la parametrización de la Policía Nacional en 194 Comandos y Distritos (SIES Locales), para una población aproximada de 42 millones de habitantes, distribuida en los 1098 Municipios (véase Cuadro No. 3).

**Cuadro No 3. Distribución Regiones Colombia**

REGION	NOMBRES DEPARTAMENTOS	CANTIDAD DEPARTAMENTOS	SIES Locales	MUNICIPIOS
Altiplano Cundiboyacense	Cundinamarca y Boyaca	2	31	241
Centro Occidental	Tolima, Huila, Putumayo y Caqueta	4	23	112
Eje cafetero	Caldas, Quindio y Risaralda	3	14	53
Sur Occidental	Valle del Cauca, Cauca y Nariño	3	23	146
Nor-Oriental	Cesar, Santander, Norte de Santander y Arauca.	4	23	159
Nor-Occidental	Antioquia, Cordoba y Choco	3	30	185
Orinoquia-Amazonia	Casanare, Meta, Amazonas, Guainia, Guaviare, Vichada y vaupes	7	18	61
Costa Atlantica	Atlantico, Guajira, Bolívar, Magdalena, Sucre y San Andres y Providencia	6	32	141
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>194</b>	<b>1.098</b>

El SIES está conformado por los siguientes subsistemas:

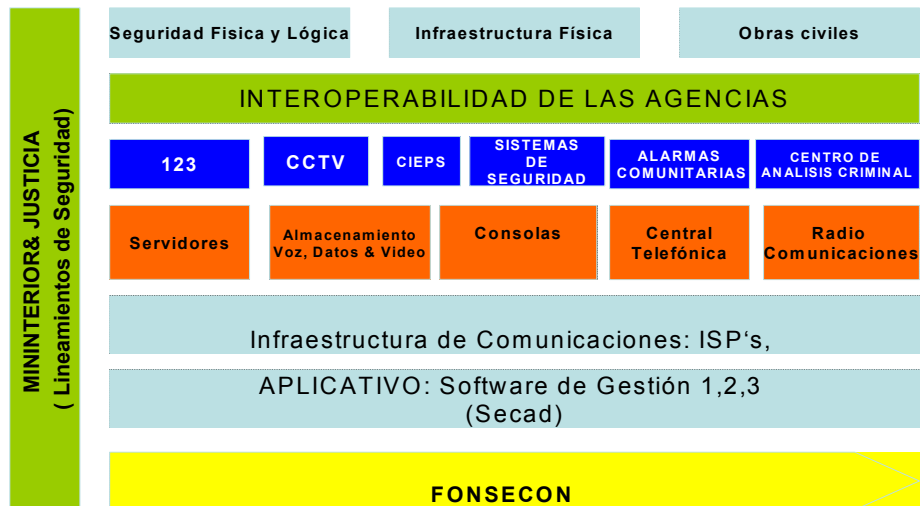
1. 123 Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123)
2. Circuito Cerrado de Televisión CCTV
3. Centros de Información Estratégica Policial Seccional (CIEPS)
4. Alarmas Comunitarias
5. Sistemas de Seguridad (Controles de acceso, monitoreo automático y bloqueo de vehículos y demás sistemas)

El Cuadro No 4 indica el modelo SIES que deberá permitir el despacho y control de las unidades de emergencia y seguridad asignadas para responder a los incidentes. El Sistema deberá ofrecer una avanzada funcionalidad para la selección de unidades/recursos y el control de los incidentes desde su creación hasta su cierre. Ello se garantizará mediante la definición de los



protocolos, como política nacional, y mediante la interacción de los diferentes subsistemas, los cuales son insumos del sistema general.

**Cuadro No. 4 Modelo SIES**



Estos subsistemas están guiados por los siguientes lineamientos:

- Las funciones operativas del sistema estarán lideradas por la Policía Nacional con la participación de las Fuerzas Militares y organismos de seguridad y establecimientos públicos adscritos a los ministerios con competencias en las áreas de seguridad y atención y prevención de desastres.
- Las Gobernaciones y Alcaldías atenderán las necesidades<sup>4</sup> y funcionalidades que requieren las diferentes entidades que integran el sistema, documentando y justificando los propósitos técnicos y administrativos de seguridad bajo las directrices del Ministerio del Interior y de Justicia.
- EL Ministerio del Interior y de Justicia debe evaluar el uso apropiado y razonable de los recursos asignados al SIES en función de las estadísticas e índices de todos los integrantes

<sup>4</sup> Estas necesidades se refieren al mantenimiento preventivo y correctivo a partir del segundo año y todos los insumos que necesite el sistema.

del sistema (criminalidad, operatividad, efectividad en la respuesta y cantidad de casos atendidos) en el territorio nacional.

- Todos los sistemas previamente implementados y financiados con recursos del Estado, que tecnológicamente sean compatibles con el SIES, deben integrarse como un subsistema del mismo.
- El Sistema requerirá, para su adecuada implementación y operación, de la activación de un Comité de Seguridad y Emergencias conformado por las autoridades civiles, policiales y militares requeridas, así como por los funcionarios de enlace de las entidades vinculadas al Sistema. El reglamento de operación del Comité y su composición variable dependiendo de las regiones y los municipios será elaborado por el Ministerio de Interior y de Justicia, en coordinación con la Policía Nacional.

### **1) 123 Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123)**

El NUSE 123 es una herramienta tecnológica a través de la cual se reciben todas las llamadas de los ciudadanos o de las entidades, para solicitar ayuda en casos de policía, de emergencias y desastres de cualquier tipo, o situaciones de crisis, y a su vez despachar las unidades de los organismos de seguridad y emergencia en forma coordinada, para dar una respuesta oportuna, eficiente y efectiva, a cada uno de los escenarios de seguridad y emergencia.

El objetivo del subsistema NUSE es consolidar un **número único** 123 en el territorio nacional<sup>5</sup>, con arquitectura centralizada, y con confidencialidad en la información de voz y datos. La solución requerida deberá permitir el despacho y control de las unidades de emergencia asignadas a responder las demandas ciudadanas. El Sistema deberá ofrecer una avanzada funcionalidad para la selección de unidades/recursos y el control de los incidentes desde su creación hasta su cierre.

---

<sup>5</sup> Se debe adoptar como número único nacional de emergencias el 123, de acuerdo con lo dispuesto en la resolución CRT 087 del 5 de septiembre de 1997, Cap. VII, Art. 7.7.1-7.7.2, 911, 999 sobre centros de atención de emergencias, asignado al Estado y según las políticas de seguridad implementadas y direccionadas por el Ministerio del Interior y de Justicia ante las alcaldías y gobernaciones del país.

La información que recibe y almacena el subsistema puede ser soporte de investigaciones penales, administrativas y disciplinarias. El nuevo sistema penal acusatorio define como primer respondiente<sup>6</sup> al operador que recepciona la llamada, convirtiéndolo en pieza fundamental de cualquier proceso penal.

Se debe coordinar con los operadores telefónicos (telefonía fija y móvil) a fin de garantizar que desde cualquier abonado telefónico sea factible la marcación al 123, siendo ésta enrutada al SIES que le corresponda según el área de cobertura. Esta numeración IXY (denominación técnica para números como el 123) es de carácter nacional, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte de la geografía. Será obligación de todos los operadores adoptarla. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de urgencias como la Policía Nacional, Bomberos y Ambulancias (Decreto 25 del 11 de enero de 2002). El sistema de comunicación de radio debe ser interoperable y compatible para todas las agencias que integren el SIES, con el fin de tener unidad en las comunicaciones y en la atención de los casos.

El sistema debe integrarse tecnológicamente con todos los sistemas previamente implementados y financiados con recursos públicos, en este caso los CIEPS, CCTV, alarmas comunitarias y 123. El sistema debe ser redundante<sup>7</sup> para minimizar las probabilidades de fallas.

Todas las agencias que integrarán el SIES, deben disponer del recurso humano calificado para el diseño, la implementación, ejecución, operación, administración y mantenimiento del proyecto, a través de personal técnico y administrativo, garantizando la continuidad del recurso humano capacitado para el éxito y sostenibilidad a través del tiempo de este proyecto.

## **2) Circuito Cerrado de Televisión CCTV**

La ubicación de las cámaras que componen los CCTV será resultado de una decisión conjunta entre el gobierno nacional, los gobiernos locales, la Fuerza Pública, agencias de seguridad y establecimientos públicos adscritos a los ministerios. Así mismo, su ubicación responderá a prioridades como estar en puntos neurálgicos donde se concentre la acción delictiva,

---

<sup>6</sup> El respondiente es quien conoce la noticia criminis (noticia criminal).

<sup>7</sup> La redundancia se refiere a que haya duplicidad de vías de comunicación para que en caso de fallar una la otra opere y el sistema siga funcionando.

vías de acceso principales, construcciones de los entes gubernamentales y sitios de alta afluencia de personas, siempre y cuando se cuente con la infraestructura necesaria para la transmisión de las señales. Las cámaras deberán estar en puntos exactos y estratégicos, para que las imágenes que sean capturadas puedan aportarse como prueba ante la Justicia en caso de ser necesario.

Todas las imágenes del CCTV deben ser obtenidas únicamente para efectos de prevención, disuasión y control criminal, así como para propósitos legales, es decir, para la individualización y judicialización. Los sistemas CCTV deben ubicarse de tal forma que sólo se monitoreen aquellos espacios que se pretenden cubrir por el equipo, previos criterios seleccionados.

Los operadores y administradores del sistema deben garantizar el registro constante en tiempo real de todas las señales, por tal motivo las cámaras deben poseer un correcto mantenimiento preventivo y correctivo y estar protegidas contra vandalismo para garantizar que las imágenes sean claras.

### **3) Centros de Información Estratégica Policial Seccional (CIEPS)**

Los CIEPS constituyen espacios ubicados en todos los comandos de Policía en los que se consolida la información sobre delito y contravencionalidad de manera oportuna y veraz, proveniente de las distintas bases de datos institucionales consideradas como fuentes primarias, las cuales se integran a información de carácter general de cada ciudad o jurisdicción georreferenciada, e igualmente a la cartografía digital respectiva.

Con los CIEPS se busca cualificar, en espacios interinstitucionales y multisectoriales, los procesos de toma de decisiones en materia de convivencia y seguridad ciudadana, posibilitar el diseño, seguimiento y evaluación de la gestión, las políticas y programas en dicha área, y evaluar el impacto de las mismas.

Los CIEPS funcionan a partir del desarrollo de cuatro niveles que componen el proceso de toma de decisiones y evaluación de resultados: seguimiento de delitos y contravenciones,

análisis de la información<sup>8</sup>, reuniones en los CIEPS (consejos municipales de seguridad, comités de vigilancia y reuniones de los observatorios), seguimiento y evaluación de resultados y revisión de las estrategias implementadas.

#### **4) Alarmas Comunitarias**

Las alarmas son un subsistema que funciona por medio de sensores los cuales son activados por la comunidad ante la sospecha de un acto delictivo y, una vez activados, transmiten inmediatamente la señal de alerta a los organismos competentes para atender esta situación. Este sistema electrónico busca promover y concienciar la participación de la comunidad y el apoyo de la ciudadanía en labores de las fuerzas de reacción para la búsqueda de soluciones a la inseguridad de la región. Las alarmas comunitarias favorecen la integración ciudadana, permiten la prevención y posibilitan una reacción más efectiva de la Policía Nacional.

Para un óptimo funcionamiento del sistema es preciso que la Policía Nacional elabore un diagnóstico de los factores y áreas de riesgo predominante para una mayor cobertura del sistema. El subsistema debe ser monitoreado y concentrado desde la ubicación del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad SIES 123.

#### **5) Sistemas de Seguridad (Controles de acceso, monitoreo automático y bloqueo de vehículos y demás sistemas)**

Estos sistemas funcionan a partir del manejo de bases de datos y control de dispositivos remotos para realizar control y seguimiento. Entre los diferentes subsistemas que se pueden integrar están los siguientes:

- Controles de acceso: Este subsistema está orientado a realizar monitoreo de zonas públicas con sistemas de identificación biométricos (identificación de rostros, antropometría e identificación de iris, entre otros), que permiten realizar muestreos o seguimientos a personas sindicadas de

---

<sup>8</sup> Estos análisis incluyen: reportes semanales, análisis de tendencias, identificación de zonas críticas, identificación de patrones delictuales y contravencionales, análisis periódicos de problemas específicos, investigaciones especiales y atención de motivos de desorden público.

delitos. Estos sistemas se integrarán al 123 a través de acceso inalámbrico hacia las bases de datos o a través de tecnología web.

- Monitoreo Automático: Este subsistema permite realizar monitoreo a vehículos o personas a través de dispositivos implantados o adosados, lo cual permitiría el control de bienes muebles o personas con libertad condicional. Estos sistemas se integrarán al 123 a través de acceso inalámbrico hacia las bases de datos, tecnología web o a través de sistemas de geoposicionamiento satelital.

- Bloqueo de vehículos: Este subsistema permite que una vez generada una alarma por el hurto de un vehículo o por la necesidad de inmovilizarlo, se envíe una señal a un dispositivo instalado en el automotor para detener su marcha y/o bloquear o desbloquear sus puertas. Estos sistemas se integrarán al 123 a través de acceso inalámbrico hacia las bases de datos, tecnología web, o a través de sistemas de geoposicionamiento satelital.

## **V. COSTO DEL PROYECTO**

El proyecto SIES tiene contemplado el cubrimiento de todo el territorio nacional con una sostenibilidad de cinco años para un costo total entre US\$160 y US\$180 o su equivalente en moneda nacional.

**Cuadro No 5. Costos del Proyecto por Regiones  
(Millones de pesos)**

En el cuadro No. 6 se exponen diferentes escenarios de mantenimiento del SIES con sus respectivos costos. Se proyectaron cuatro escenarios a 1, 2, 5 y 10 años.

**Cuadro No 6. Escenarios de costos de mantenimiento del SIES a 1, 2, 5 y 10 años  
(Millones de pesos)**

## **VI. RECOMENDACIONES**

El Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio del Interior y Justicia recomiendan al CONPES.

1. Aprobar el proyecto SIES, tal y como está consignado en el presente documento
2. Solicitar al Ministerio del Interior y de Justicia conformar un comité técnico con la participación del Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio de Defensa Nacional para estructurar un plan de ejecución teniendo en cuenta el Marco Fiscal de Mediano Plazo y el Marco de Gasto de Mediano Plazo.
3. Solicitar al comité técnico estructurar la financiación del SIES, para lo cual evaluará posibilidades de cooperación internacional u operaciones de crédito. Cualquiera que sea la fuente de financiación elegible, se utilizarán recursos del Fonsecon y de los fondos-cuenta de los entes territoriales previstos en el artículo 38 de la Ley 782 de 2002 (o la norma que la sustituya, modifique o complemente) para garantizar la viabilidad y sostenibilidad del proyecto.
4. Solicitar al comité técnico escoger los municipios en los cuales el proyecto será financiado en su totalidad por la Nación, tanto en lo que se refiere a inversión y mantenimiento. Para el caso de aquellos entes territoriales que tengan capacidad financiera, la Nación determinará el porcentaje de cofinanciación de éstos (inversión y mantenimiento anual del sistema).
5. Solicitar al Departamento Nacional de Planeación y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público incorporar al Presupuesto General de la Nación, para la vigencia 2007, los recursos que permitan la ejecución del proyecto. Igualmente, solicitar se programe para la vigencia fiscal 2007, y siguientes, el recaudo de la Ley 782 de 2002 (o la norma que la sustituya).



6. El comité propondrá las vigencias futuras en el evento que se requieran.
7. En caso de requerir una operación de crédito, solicitar al Departamento Nacional de Planeación y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público incluir dicha operación en el programa de endeudamiento, previo cumplimiento de los requisitos legales.
8. Solicitar se expida un Decreto que regule y homologue a nivel nacional la operatividad de los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad – SIES.
9. Solicitar al Ministerio del Interior y de Justicia adelantar los estudios técnicos para lograr acuerdos de compensación u *offsets* con la compra de los equipos requeridos.
10. Solicitar al Ministerio del Interior y de Justicia y al Departamento Nacional de Planeación hacer seguimiento y evaluación de este proyecto, así como elaborar indicadores que permitan medir el impacto de la inversión.

**MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA  
DESPACHO MINISTRO**

**ANEXO 1**

**SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD FINANCIADOS POR FONSECON**

Item	Departamento	Ciudad	RECURSOS FONSECON	Objeto Contractual	Año de Instalación
1	Cauca	Popayán	1.830.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.001
2	Tolima	Ibague	1.520.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.001
3	Cundinamarca	Subachoque	371.915.229	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.003
4	Quindío	Calarca	400.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.003
5	Caldas	Manizales	307.771.200	Compra de Radios de Comunicaciones	2.004
6	Cesar	Valledupar	509.067.276	Implementación Sistema Integrado de seguridad (123)	2.005
7	Magdalena	Santa Marta	1.514.474.476	Implementación Sistema Integrado de seguridad (123)	2.005
8	Quindío	Armenia	1.625.400.000	Implementación Sistema Integrado de seguridad (123)	2.005
9	Bolívar	Cartagena	2.000.000.000	Implementación Sistema Integrado de seguridad (123)	2.005
10	Cundinamarca	Bogotá	445.440.000	Compra de Radios de Comunicaciones	2.005
11	Norte de santander	Cucuta	900.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.006
12	Santander	Bucaramanga	400.000.000	Implementación Sistema Integrado de seguridad (123)	2.006
13	Huila	Neiva	800.000.000	Implementación Sistema Integrado de seguridad (123)	2.006

**MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA**  
**DESPACHO MINISTRO**

**ANEXO 2**

**SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD FINANCIADOS POR PRESIDENCIA**

Item	Departamento	Ciudad	RECURSOS PRESIDENCIA	Objeto Contractual	Año de Instalación
1	Cundinamarca	Bogotá	2.500.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.001
2	Atlántico	Barranquilla	2.200.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.003
3	Bolívar	Cartagena	2.100.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.003
4	Cundinamarca	Bogotá	2.800.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.003
5	Huila	Neiva	2.100.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.003
6	Risaralda	Pereira	2.800.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.003
7	Valle	Cali	2.250.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.003
<b>TOTAL FINANCIACION PRESIDENCIA</b>			<b>16.750.000.000</b>	<b>7 Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión.</b>	

**MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA  
DESPACHO MINISTRO**

**ANEXO 3**

**SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD FINANCIADOS POR ALCALDÍAS, GOBERNACIONES, PONAL, OTROS**

Item	Departamento	Ciudad	RECURSOS OTROS	Objeto Contractual	Año de Instalación
1	Antioquia	Medellin	2.200.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	1995-2002
3	Cundinamarca	Bogotá	350.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	1.995
5	Valle	Cali	400.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	1.998
2	Caldas	Manizales	1.500.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.000
4	Santander	Bucaramanga	2.000.000.000	Implementación Circuito Cerrado de Televisión	2.000
7	Caldas	Manizales	800.000.000	Implementación Sistema Integrado de seguridad (123)	2.000
6	Antioquia	Medellin	8.500.000.000	Implementación Sistema Integrado de seguridad (123)	2.002
8	Valle	Cali	6.500.000.000	Implementación Sistema Integrado de seguridad (123)	2.005
9	Norte de Santander	Cúcuta	900.000.000	Implementación Sistema Integrado de seguridad (123)	2.005
TOTAL FINANCIACION OTROS			23.150.000.000	4 Sistemas Integrados de Seguridad (123); 5 Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión;	

## ANEXO 4

# CODIGO DE PRÁCTICA PARA SISTEMAS INTEGRADOS DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD (SIES) EN COLOMBIA

### Protocolo Base para la Definición y Evaluación del SIES

El Código de Práctica busca definir los procedimientos y buenas prácticas para la Prevención, investigación y detección del crimen, aprehensión y procesamiento de delincuentes (incluyendo el uso de señales (*audio & video & datos*) como evidencia en los procedimientos penales para realizar la individualización y judicialización de las personas y grupos involucrados), enmarcados dentro de la política de seguridad democrática, reforzando y garantizando el Estado de Derecho en todo el territorio nacional; A su vez busca definir los lineamientos para los procesos y procedimientos que realizarán los operadores de los sistemas integrados de Emergencias y Seguridad bajo un esquema regulatorio con el fin de ofrecer una mayor seguridad y convivencia ciudadana.

Antes de proceder a instalar y operar un Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad en Colombia, los entes administradores como las Gobernaciones y Alcaldías deben establecer el objetivo fundamental para el uso e implementación de estos sistemas, con el apoyo de las entidades del estado, Fuerza Pública, Agencias de Seguridad y establecimientos públicos adscritos a los ministerios; para lo cual debe presentarse el proyecto ante el Ministerio del Interior y de Justicia acogiéndose al Dec 200 de 2003, Art 2 literal 19, bajo las disposiciones legales establecidas por el Fondo de Seguridad y Convivencia Ciudadana (**FONSECON**) (**Anexo 1**).

La Política de Seguridad Ciudadana de la Presidencia de la República está orientada a ejecutar programas enfocados a la promoción de la seguridad ciudadana y la convivencia comunitaria, por lo cual este proyecto permite fortalecer la acción de las entidades dedicadas al orden y a la seguridad, a través de herramientas y tecnología de punta, haciendo más eficiente y oportuna la capacidad de atención de los diferentes eventos que se presenten, lo que plantea la necesidad de integración, coordinación y trabajo sinérgico entre todos los organismos de seguridad y emergencias del Estado, de manera que se vea fortalecido su accionar en el territorio municipal y áreas cercanas, para que uniendo sus esfuerzos, aporten soluciones basadas en propuestas creativas y de alto valor agregado, que revolucionen las posibilidades de operar de cada entidad, proporcionándoles formas de trabajo en red bajo el enfoque sistémico (sin que se altere el funcionamiento interno de cada uno de ellos) y así mejorar los servicios que cada institución presta a la comunidad.

#### Lineamientos

---

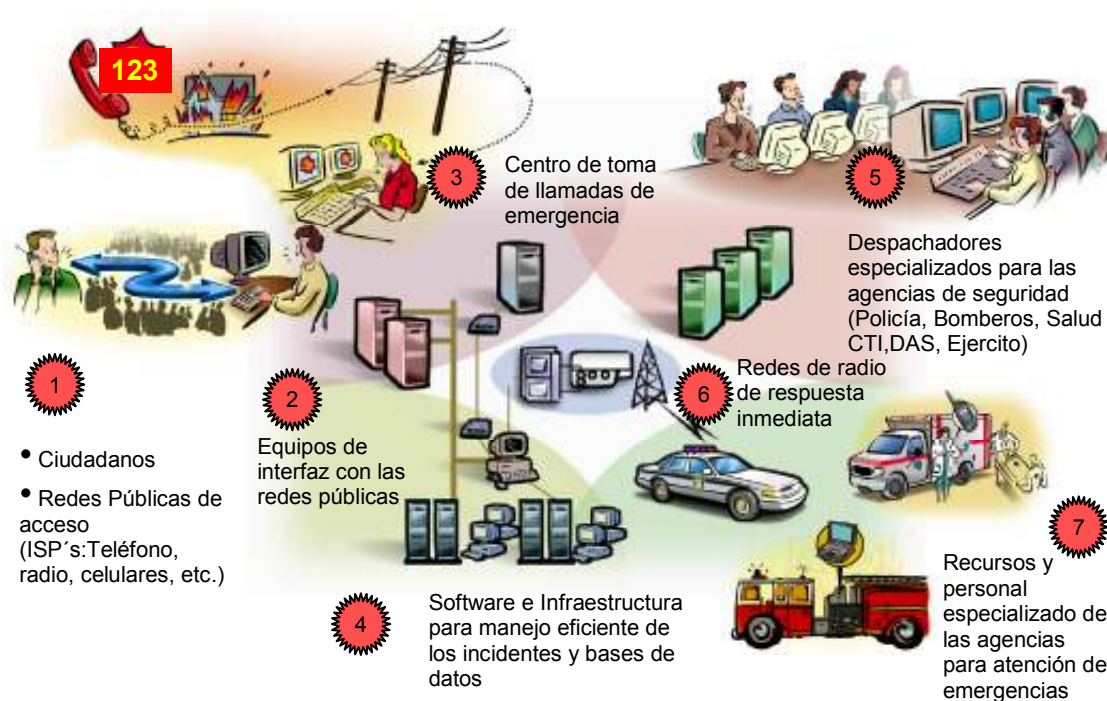
- I. Se establece que las Alcaldías y Gobernaciones son los entes legalmente responsables de la administración y sostenimiento de los esquemas tecnológicos establecidos por el Ministerio del Interior y de Justicia.
- II. Se establece que las funciones operativas de estos sistemas, estarán lideradas por la Policía Nacional de Colombia y con la participación de las entidades del estado, (Fuerza

Pública, Agencias de Seguridad y establecimientos públicos adscritos a los ministerios), o teniendo en cuenta la participación porcentual de casos recepcionados de llamadas por el Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad, con el fin de asegurar el funcionamiento diario de todos los componentes.

- III. Se establece que las Gobernaciones y Alcaldías deben coordinar las necesidades y funcionalidades que requieren las diferentes entidades que integrarán el sistema, documentando y justificando los propósitos técnicos y administrativos de seguridad bajo las directrices del Ministerio del Interior y Justicia
- IV. Evaluar el uso apropiado y razonable de los recursos asignados al Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad en función de las estadísticas e índices de todos los integrantes del sistema (Criminalidad, Operatividad, efectividad en la respuesta, y cantidad de casos atendidos.) en el territorio nacional.
- V. Presentar proyecto documentado con su respectiva justificación y sustentación de la instalación del esquema tecnológico al Fondo de Seguridad y Convivencia Ciudadana (**FONSECON**), y su sostenibilidad en el tiempo, teniendo en cuenta que debe ser un sistema de carácter permanente.
- VI. Todos los sistemas previamente implementados y financiados con recursos del estado, que tecnológicamente sean compatibles con el SIES, deben integrarse como un subsistema de este.
- VII. El Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad estará conformado por los siguientes subsistemas:
  6. 1, 2, 3 Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123)
  7. Circuito Cerrado de Televisión CCTV
  8. CIEPS (Centro Integrado Estratégico Policial)
  9. Alarmas Comunitarias
  10. Sistemas de Seguridad (Controles de Acceso, Monitoreo y Bloqueo de Vehículos)

## 1.) 1,2,3 NUMERO UNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIA (NUSE 123)

El siguiente diagrama ilustra el diseño general del Sistema de Respuesta a Emergencias.



Es una herramienta tecnológica que se encarga de recibir todas las llamadas de los ciudadanos o de las entidades, para solicitar ayuda en casos de policía, casos de emergencias y desastres de cualquier tipo o situaciones de crisis, y a su vez despachar las unidades de los organismos de seguridad y emergencia en forma coordinada, para dar una respuesta oportuna, eficiente y efectiva, para cada uno de los escenarios de seguridad y emergencia.

Como parte de una iniciativa seria para consolidar un número único 123 en el territorio nacional se ha desarrollado un estudio para la definición de los requerimientos técnicos y funcionales del Sistema.

El Sistema requerido prestará el servicio a la población de cada municipio, ciudad, departamento, región y el país, los cuales generan un volumen de llamadas en el mes, lo cual determinará el dimensionamiento de cada sistema y el tipo de proyecto a implementar.

Se considera que la arquitectura debe ser centralizada, es decir en un mismo espacio físico deben ser ubicados todos los componentes del subsistema; Compartir un mismo espacio físico por representantes de las diferentes agencias de seguridad ciudadana, permite el fortalecimiento de las relaciones interpersonales que se traduce en más y mejor cooperación, que finalmente con lleva a una pronta y más eficaz atención al ciudadano.

*El Sistema requerido debe estar diseñado para la recepción y gestión de llamadas de emergencia haciendo uso de una estación de trabajo computarizada integrando recurso de telefonía (CTI), permitiendo de igual forma capturar información clave de la emergencia a fin de responder rápidamente y eficientemente a las emergencias reportadas por la ciudadanía.*

La solución requerida deberá permitir el despacho y control de las unidades de emergencia asignadas a responder las emergencias. El Sistema deberá ofrecer una avanzada funcionalidad para la selección de unidades/recursos y el control de los incidentes desde su creación hasta su cierre.

La información que recibe y almacena el sistema puede ser soporte de investigaciones penales, administrativas y disciplinarias como se expuso anteriormente, La Policía Nacional tiene las atribuciones, experiencia y conoce los procedimientos para cumplir esta función, adicionalmente; el nuevo sistema penal acusatorio define como primer respondiente al operador que recibe la llamada, convirtiéndolo en pieza fundamental de cualquier proceso penal.

**El** diseño del Sistema deberá permitir su expansión a través de la adición de módulos simples de Hardware y Software, permitiendo potencialmente la inclusión ilimitada de usuarios. (Sistema Escalable Tecnológicamente).

Para simplificar la operación y configuración de los componentes de software, El Sistema deberá ser modular permitiendo la adición de módulos funcionales adicionales (e.g.: Modulo para Recepción de Llamadas, Modulo de Despacho, Modulo SIG, Modulo AVL, Modulo de Estadísticas, etc.).

La comunicación entre los módulos operacionales deberá lograrse a través de protocolos y tecnología de comunicación estándares.

El Sistema debe estar diseñado para asegurar el nivel de disponibilidad requerido por un Sistema de Seguridad y Respuestas a Emergencias. El Sistema deberá incluir redundancia de todos los componentes críticos al igual que poseer un plan de contingencia para responder a situaciones que atenten contra la disponibilidad del servicio en un momento dado, para ello deberá implementarse sitios alternos, que soporten el funcionamiento del sistema en caso de falla, catástrofe natural o ataque terrorista.

La instalación deberá de ser del tipo "proyecto llave en mano", incluyendo el suministro del hardware, el software, la instalación y prueba, así como la formación y el soporte del sistema.

Se debe coordinar con los operadores telefónicos (Telefonía fija y Telefonía móvil) a fin de garantizar que desde cualquier abonado telefónico sea factible la marcación al 123, siendo enrutada al SIES que le corresponda según el área de cobertura, esta numeración I X Y, es de carácter Nacional y de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte de la jurisdicción; será obligación de todos los operadores adoptarla, y no representará ningún costo



para el abonado, ni para la entidad prestadora del servicio; por lo tanto los costos deben ser asumidos por el operador. Dentro de esta modalidad se encuentran los servicios de Urgencias tales como La Policía Nacional, Bomberos y Ambulancias (decreto 25 del 11 de Enero del 2002).

La información de voz y datos es de carácter confidencial ya que se considera estratégica para la gobernabilidad, seguridad y convivencia de la ciudad y, por involucrar tanto aspectos de seguridad ciudadana como del Derecho Fundamental a la intimidad de algunos de los usuarios se encuentra amparada por reserva constitucional o legal. En tal sentido se diseñarán esquemas de control al acceso de dicha información y se tomarán las medidas encaminadas a la conservación y custodia de la misma.

Los sistemas de transmisión y almacenamiento de datos deben evitar que se pierdan, además de asegurar su preservación por un periodo mínimo de 5 años.

### **Fases de operación de Números de Emergencia Actuales y 123.**

Para la implementación y operación del **123** se presentaran tres etapas:

- Los Números de Emergencia Actuales funcionarán de la misma forma y se le informará a la comunidad que a partir de una fecha definida, no se atenderá en los Números de Emergencia Actuales porque entrará a funcionar el **123**.
- El **123** iniciará operación, sin embargo los Números de Emergencia Actuales seguirán operando, con la grabación informando de la deshabilitación de estos números.
- El **123**, será el único número para la atención de seguridad y emergencias.

En coordinación con las autoridades locales y departamentales se realizarán campañas publicitarias, tendientes a la divulgación del sistema, con el ánimo de despertar el interés comunitario en este importante proyecto y la utilización racional del mismo.

### **Procedimientos de implementación.**

Se realizarán reuniones para definir mecanismos de integración operativa de los diferentes organismos de intervención, mediante la concertación y establecimiento de protocolos de actuación ante situaciones de emergencia y seguridad ciudadana, los cuales constituyen el núcleo de la inteligencia del sistema, determinando las acciones a desarrollar ante una determinada incidencia por parte de las diferentes Organismos integrados en el sistema, respetando el marco de competencias establecido entre los diferentes Organismos, pero en todo caso se debe unificar, sistematizar y homogeneizar el tratamiento de las incidencias por el sistema; igualmente definir alternativas para cubrir actividades que realiza un determinado organismo en el evento que sus recursos físicos y humanos se desborden de la capacidad de reacción, también se deben realizar estas reuniones periódicamente para ajustar los procedimientos de acuerdo a los eventos atendidos, de estas reuniones se deben elaborar las correspondientes actas para que obren como protocolo de procedimientos del sistema.

### **Lineamientos**

---

- 
1. Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 acogiendo a la resolución CRT 087 del 5 de Septiembre de 1997, cap. VII, Art 7.7.1-7.7.2, 911, 999 sobre centros de atención de emergencias, asignado al estado y según las políticas de seguridad implementadas y direccionadas por el Ministerio del Interior y de Justicia ante las Alcaldías y Gobernaciones del País.
  2. El sistema debe integrarse tecnológicamente con todos los sistemas previamente implementados y financiados con recursos del estado, tales como CIEPS, CCTV, ALARMAS COMUNITARIAS y 123.3. El sistema debe ser redundante para minimizar las probabilidades de fallas.
  4. Los proveedores de telefonía fija y móvil deben suministrar al Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad, la identificación automática del número telefónico y la localización del abonado o la localización de la celda asociada a la llamada.
  5. El sistema debe estar habilitado para la integración de módulos opcionales para el posicionamiento o localización.
  6. Se debe analizar el reporte estadístico de las llamadas entrantes y de atención de cada entidad, para dimensionar la infraestructura y topología requerida en cada ente territorial.
  7. El operador de telecomunicaciones seleccionado por cada ente territorial, debe garantizar la conectividad y acceso al SIES, de al menos el 100 % de su población.
  8. El sistema de comunicación de radio debe ser interoperable y compatible para todas las agencias que integren el SIES, con el fin de tener unidad en las comunicaciones y en la atención de los casos.
  9. Todas las agencias que integrarán el SIES, deben disponer del recurso humano calificado para el diseño, la implementación, ejecución, operación, administración y mantenimiento del proyecto, a través de personal técnico y administrativo, garantizando la continuidad del recurso humano capacitado para el éxito y sostenibilidad a través del tiempo de este proyecto.
  10. El sistema debe estar habilitado para la integración de módulos opcionales para el posicionamiento o localización.

## **COMPONENTES DEL SISTEMA**

### **1.1 Recepción de llamadas.**

#### **1.1.1 Lineamientos Técnicos:**

- El Sistema para repuestas de llamadas de Emergencia deberá centralizar y canalizar la recepción de llamadas a través de un número único de emergencias 1-2-3
- El 123 requiere un sistema para responder a las llamadas de emergencia con funcionalidad avanzada, haciendo uso de tecnología de punta y escalable en Seguridad Pública para garantizar la respuesta a emergencias en el menor tiempo posible.

- Los criterios para el dimensionar el modulo de recepción se basan en primer lugar en la demanda de servicios, es decir en el número de llamadas esperadas que a su vez depende de la población cubierta por el centro. En segundo lugar hay que caracterizar las llamadas, fundamentalmente su duración para lo que es conveniente partir de los datos estadísticos disponibles para cada tipo de llamada entrante. En tercer lugar se definirá el grado de servicio que se requiera basado en los dos parámetros citados para enlaces y operadores.

Con estos datos finalmente se puede estimar el número de líneas y de operadores necesarios.

- Se debe proveer un número único de seguridad 123, con Identificación Automática del Número del abonado llamante (ANI) y con Identificación Automática de la localización del abonado (ANI).

- Puesto del Operador

El puesto del operador deberá ser equipado con una aplicación que permita la atención de llamada informatizada y entregue una serie de funcionalidades de manejo de llamadas.

Este puesto deberá proveer las herramientas necesarias para la gestión de emergencias, facilitar la comprensión de la naturaleza de la emergencia, y proveer asistencia al operador por fin de aplicar las prioridades apropiadamente.

- Supervisión de Llamadas.

Según la dimensión del sistema, se requieren las tareas de supervisión. Este proceso mantendrá la misma configuración que los puestos de recepción de llamadas, pero además, deberá de ser equipado con herramientas de supervisión para permitir al supervisor de controlar las operaciones de todos los puestos de recepción y de intervenir, si es necesario

### 1.1.2 Lineamientos funcionales:

- Se debe tener claridad que el 1-2-3 se conforma por una serie de módulos, entre los cuales existe la recepción de llamadas telefónicas; la cercanía física entre el receptor y el despachador se constituye en una gran fortaleza que permite incrementar el grado de coordinación y atención de los eventos.
- Los receptores de llamadas deben ser funcionarios públicos sin derecho a huelga, de forma que exista el respaldo del estado ante casos de fallas por acción u omisión con consecuencias que puedan generar acciones de tipo penal, administrativa o civil

#### 1.1.2.1 Procedimiento para la recepción de la llamada

- Una vez que la llamada haya llegado al 123, el operador deberá tener acceso a funcionalidades avanzadas de telefonía directamente desde su puesto de trabajo.

Una vez que la llamada ha sido recibida, esta será contestada con un Click en la pantalla, y el ciudadano automáticamente deberá ser conectado al audífono del operador.

- El sistema deberá presentar automáticamente en la pantalla la información del ciudadano (nombre, número de teléfono y dirección), de que troncal proviene la llamada, así como desde hace cuanto tiempo la llamada esta activa.
- Simultáneamente, esta información debe poder ser verificada (asumiendo que la llamada tenga una dirección válida y que las bases de datos contengan la información necesaria).
- El sistema deberá guiar al operador durante el proceso de análisis de llamada. Además, el sistema deberá presentar automáticamente al operador la información del ciudadano y/o el operador debe poder entrar y validar nueva información si esta ultima es diferente de la información real del incidente.
- El sistema deberá presentar una lista predefinida de los diferentes tipos de incidentes permitiéndole elegir al operador el tipo de incidente apropiado. Esta lista deberá ser configurable por el usuario y debe poder indexarse por la letra inicial del incidente, o por una clave nemotécnica.
- El sistema deberá presentar una lista de preguntas predefinidas (configurable según el tipo de incidente), con el fin de facilitar la colección de los datos de emergencia.
- El operador deberá poder entrar las respuestas a las preguntas con lo cual deberá activar automáticamente las acciones correspondientes (tal y como la recomendación de la agencia primaria, etc.).
- El sistema deberá presentar automáticamente los procedimientos asociados al tipo de incidente. Estos, guiará al operador en su atención eficaz de la emergencia. Toda la información entrada por el operador deberá de ser guardada en una base de datos, con una indicación de fecha y de hora para poder analizarla posteriormente.
- Una vez la información de la llamada y del incidente es recogida, el sistema recomendará automáticamente las agencias o los servicios de emergencia pertinentes para el tipo de evento preciso. Estas recomendaciones se basarán sobre criterios predefinidos, tal y como el tipo de incidente y su ubicación geográfica.
- El sistema permitirá la anulación manual de estas recomendaciones, si fuese necesario.
- El operador tendrá la capacidad de clasificar y registrar las llamadas no urgentes (es decir, las llamadas falsas, llamadas de información, número equivocado, etc.).

- Una vez que el operador haya creado la solicitud de despacho, (simplemente transfiriendo la llamada), el operador deberá transferir a las agencias de despacho toda la información recogida

## **1.2. Sistema de información sobre despacho y atención de casos.**

Se considera que la información sobre la atención, desarrollo y culminación de los casos, pertenece a cada agencia y debe ser de manejo y almacenamiento exclusivo de la misma. El sistema centralizado solo debe unificar la información estadística y administrativa, como es número de llamadas recibidas, atendidas, casos enviados a cada agencia, etc.

### **1.2.1 lineamientos Técnicos:**

- El Sistema deberá operar bajo un ambiente de trabajo gráfico amigable para los usuarios.
- El Sistema deberá emplear una Base de Datos relacional de uso común.
- El sistema de visualización automática de vehículos debe ser confidencial para la Policía; no puede estar en manos de particulares la ubicación de las patrullas dentro de la ciudad, ya que esto violaría la estrategia planteada para la vigilancia urbana y se podría prestar para situaciones que facilitarían la comisión de hechos delictivos.
- El sistema de grabación debe ofrecer total confidencialidad y seguridad para poder recuperar llamadas como por ejemplo de alarma de un evento terrorista (bomba), la llamada de auxilio de una persona secuestrada, toda vez que esto también hará parte de las pruebas en la investigación y su manipulación por parte de terceros generaría la nulidad de la prueba.
- El Sistema a implementarse deberá ser compatible con tecnologías y computadores personales de uso común y disponibilidad en el mercado; así, como con los sistemas implementados hasta el momento en el país.

#### **1.2.1.1 Puesto del Despachador**

- Los puestos de despachadores deberán de ser equipados con un Módulo de Despacho Asistido por Ordenador. Deberá proveer capacidad de despacho informatizado de recursos y deberá poder manejar múltiples agencias simultáneamente.
- El puesto del despachador deberá ser equipado de una herramienta de cartografía para permitir que el operador pueda localizar el incidente y los recursos en un mapa digital. El papel del puesto del despachador es de manejar los incidentes recibidos por el receptor de llamadas, asignar los recursos pertinentes y monitorear el desarrollo de los incidentes.

Se deberá instalar con dos funcionalidades:

- Módulo de Despacho Asistido por Ordenador
- Módulo de Cartografía (GIS).

*El puesto deberá incluir una configuración a doble pantalla: la primera pantalla deberá presentar la aplicación de CAD y la segunda la aplicación de GIS.*

#### 1.2.1.2 Puesto del Supervisor de Despachadores

Según la dimensión del proyecto, Se requiere la tarea de supervisión. Esta función mantendrá la misma configuración que los puestos de despachadores, pero además, deberá de ser equipado con herramientas de supervisión para permitir al supervisor controlar las operaciones de todos los puestos de despachadores y de intervenir, si necesario.

#### **1.2.2 Lineamientos Funcionales:**

- Las posiciones de despacho son aquellas que tienen por principal función el control de los recursos operativos de las emergencias mediante la utilización de sistemas de radio. El término de posiciones de supervisión se entenderá en sentido amplio pues se incluirán como tales todas aquellas posiciones que tengan funciones de coordinación, información ó supervisión que no tengan que controlar recursos de carácter operativo.

### **1.3 ALMACENAMIENTO, PROCESAMIENTO Y ADMINISTRACION DEL SISTEMA.**

#### **1.3.1 Lineamientos Técnicos:**

- Servidores de Bases de Datos

El Sistema debería incluir servidores de bases de datos para almacenar todas las transacciones generadas durante el proceso de atención a llamadas de Emergencia. Los servidores de bases de datos deberán cumplir con l requerimientos de disponibilidad y redundancia.

- Equipo de Redes  
Como parte del diseño del sistema, se deben incluir todos los equipos de redes y conectividad (switches, hubs, etc...) necesarios para implementar su solución, de acuerdo a cada municipio, ciudad o región.

- Equipo de Telefonía

El equipo de telefonía es responsable de procesar la comunicación de voz. El equipo de telefonía debe incluir una Central Telefónica Digital (PABX).

Es imprescindible que la Central Digital preste las funciones de ACD, de Identificación Automática de Ubicación (ANI) y que su procesador sea redundante.

Las funciones más comúnmente usadas en la mayoría de los PABX, como Transferencia de Llamadas, Llamada en Espera; Llamada en Conferencia, etc..., deben estar disponibles al usuario.

### **1.3.2 lineamientos funcionales.**

- Funciones de administración.

El proceso de administración deberá ser equipado con herramientas administrativas y de configuración para el manejo de los módulos operativos.

Este proceso deberá permitir, al administrador, de configurar el sistema y ejecutar búsquedas. Además de las tareas de configuración, este puesto deberá proveer herramientas de reportes estadísticos y de información.

Este puesto deberá de incluir una pantalla cargada con los módulos siguientes:

- Módulo de configuración;
- Módulo de gestión de información, de análisis de estadísticas y generación de reportes.
- Las bases de datos y la información allí contenida es de carácter confidencial y solo puede ser revelada a un tercero en caso que obre orden de autoridad competente (Fiscalía, Contraloría, Procuraduría etc.).

## **2.) CIRCUITOS CERRADOS DE TELEVISION CCTV**

### **2.1 Ubicando las Cámaras de los Circuitos Cerrados de Televisión**

Es importante que la ubicación de las cámaras sea en un sitio definido con el apoyo de las entidades del estado, Fuerza Pública, Agencias de Seguridad y establecimientos públicos adscritos a los ministerios, para lo cual se debe tener en cuenta puntos neurálgicos donde se concentra la acción delictiva, las vías de acceso principales, las construcciones de los entes gubernamentales, los sitios de alta afluencia de personas, siempre y cuando se cuente con la infraestructura necesaria para la transmisión de las señales. Debe ser un punto exacto y estratégico, porque de la forma en que las imágenes sean capturadas se podrá o no aportar

como prueba ante cualquier ente de la Justicia (Fiscalía); por tanto, se requerirán imágenes obtenidas, registradas y almacenadas de forma limpia, lícita y legal.

## Lineamientos

---

1. Todas las imágenes del CCTV deben ser obtenidas únicamente para propósitos legales, es decir la Prevención, investigación y detección del crimen, para la individualización y judicialización y procesamiento de las personas; Los sistemas CCTV deben ubicarse de tal forma que sólo monitoree aquellos espacios que se pretenden cubrir por el equipo, previos criterios seleccionados.
2. Si se presentan áreas domésticas como jardines o áreas no previstas para ser cubiertas por el esquema tecnológico, que limitan con aquellos espacios que pretenden ser cubiertos por el equipo, la Alcaldía y/o gobernación a través de las oficinas de planeación deberán consultar con los propietarios de aquellos predios si se pueden registrar imágenes, en caso contrario se procederá a generar “*parches*” en las cámaras instaladas con el fin de que el software del sistema no permita la visualización de estas áreas.
3. Es importante determinar que condiciones ambientales y físicas afectan el punto donde se ubiquen las cámaras para no afectar la calidad de las imágenes y si es el caso tomar las medidas respectivas.
4. El administrador del sistema será el responsable de vigilar que se garantice que aquellas áreas que no estén dentro del objeto de cobertura del esquema tecnológico, pueda ser visualizado o ajustado por los operadores o por terceras personas.
5. Todos los operadores deben recibir una capacitación del sistema, con el fin de sensibilizar los propósitos para los cuales el esquema tecnológico ha sido establecido.
6. Si no es posible a nivel de software o hardware restringir el equipo para evitar el registro de imágenes de aquellos espacios que no están dentro del objeto de cobertura del esquema; los operadores son responsables jurídicamente sobre las implicaciones de *privacidad*.
7. Se debe señalar el área objeto de vigilancia con el fin de que el ciudadano sea consciente de que está entrando en una zona cubierta por equipo de vigilancia. Las señales deben ser claramente visibles y legibles a los ciudadanos y el tamaño de las señales variará de acuerdo con las circunstancias.
8. La señal debe contener la siguiente información:
  - a) SISTEMA INTEGRADO DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD NACIONAL
  - b) Nombre operador del Sistema, Contacto: **Número Único de Seguridad 1, 2, 3**
  - c) El propósito del esquema: (*Prevención, investigación y detección del crimen, aprehensión y procesamiento de delincuentes*).
8. La señalización se implementará de acuerdo al análisis y evaluación del esquema según las características de la Ciudad y de los sitios a monitorear en función de los siguientes parámetros:
  - a) Identificación de una actividad criminal.



- b) Identificar la necesidad de usar vigilancia para la obtención de evidencia de esa actividad criminal.
  - c) Evaluar si efectivamente el uso de señales puede perjudicar el éxito en la obtención de dicha evidencia.
  - d) Evaluar cuánto tiempo el monitoreo encubierto tomará lugar, con el fin de asegurar que no se surta en mayor tiempo del necesario.
9. La información debe ser únicamente obtenida con el fin de prevenir o detectar actividades criminales, o la aprehensión y procesamiento de personas. No debe ser retenida ni usada con otro propósito.

## **2.2. Calidad de las Imágenes**

Las imágenes producidas por el equipo de CCTV deben ser tan claras como la tecnología lo permita, con el fin de cumplir efectivamente el propósito por el cual ha sido implementado. El sistema cuyo propósito es prevenir y detectar el crimen, debe tener imágenes adecuadas, fieles, exactas, relevantes y no excesivas. Los lineamientos que deben ser alcanzados de acuerdo con este Código de Práctica, son los siguientes.

### **Lineamientos**

---

1. Una vez instalado y puesta en marcha del CCTV, se debe comprobar por parte del administrador del sistema que los equipos trabajan en forma apropiada, garantizando así el correcto funcionamiento.
2. Los equipos futuros que se adquieran para la grabación de las imágenes deben ser digitales en medios magnéticos diferentes a las cintas (DVD, CD, Discos Duros)
3. Si el sistema funciona con grabación en cintas, se debe procurar la migración a medios de grabación digital diferentes a cintas magnéticas con el fin de asegurar la excelente calidad y preservación de las imágenes.
4. Los operadores y administradores del sistema deben garantizar que se graben las características de forma verídica, tales como la localización de la cámara y fecha y hora de la referencia.
5. Como el esquema es la prevención y detección del crimen y/o aprehensión y procesamiento de personas, las cámaras deben ser ubicadas de forma tal que las imágenes permitan la individualización y judicialización de las personas.
6. Los Operadores y Administradores del Sistema deben garantizar el registro constante en tiempo real de todas las señales, por tal motivo las cámaras deben poseer un correcto mantenimiento preventivo y correctivo y estar protegidas contra vandalismo para garantizar que las imágenes sean claras.

7. Si el sistema presenta anomalías o daños, las Gobernaciones y Alcaldías deben garantizar que exista un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo con un procedimiento claro para:
  - a) Definir el contratista responsable para supervisión y mantenimiento
  - b) Asegurar que el sistema sea funcional al 100% durante todo el tiempo

### 2.3. Procesando las imágenes

El procesamiento de las imágenes deben ser guardadas por un tiempo mínimo de 5 años. Mientras que las imágenes sean guardadas, es esencial que su integridad sea mantenida y sostenida en el Tiempo, ya sea para garantizar su valor como evidencia o para proteger los derechos de las personas cuyas imágenes pueden haber sido registradas; los lineamientos requeridos por este Código de Práctica son los siguientes:

#### Lineamientos

---

1. Las imágenes deben ser guardadas por un tiempo mínimo de 5 años.
2. Si las imágenes son retenidas con propósitos probatorios, deben ser guardadas en un lugar seguro en el cual el acceso sea controlado por el Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad (Centro de Datos) (Seguridades Lógicas y Físicas)
3. Cuando se eliminen imágenes, el operador y administrador del sistema debe asegurar que ha documentado la información de la siguiente forma:
  - a) Fecha en la cual se originan las imágenes
  - b) Fecha en la cual han sido copiadas para uso en un procedimiento legal.
  - c) Fecha en la cual las imágenes han sido removidas del sistema.
  - d) La razón por la cual las imágenes han sido removidas del sistema
  - e) Cualquier número de incidente criminal al cual las imágenes puedan ser relevantes.
  - f) La ubicación de las imágenes (Georeferenciación).
  - g) La firma de quien solicita copia de las imágenes, donde sea apropiado.
4. Los monitores que muestren imágenes de áreas en las cuales ciudadanos puedan tener observaciones de privacidad no deberían ser vistos por cualquier otra persona diferente a los empleados autorizados para el uso del equipo.
5. El acceso a las imágenes registradas debe estar restringido al administrador o al miembro designado del personal quien decidirá si permite las solicitudes de acceso de terceros, de acuerdo con las políticas de acceso documentadas por el ente regulador (**MIJ/FONSECON**) del sistema.
6. La inspección de las imágenes registradas debería ocurrir en un área restringida. Otros empleados no deberían ser autorizados a tener acceso a aquella área cuando la inspección se esté llevando a cabo; Todos los operadores y empleados con acceso a las imágenes deben estar conscientes del procedimiento que deberá seguirse en el acceso a las imágenes registradas.

7. Los operadores o administradores del sistema deben ser capacitados en sus responsabilidades y deberes bajo este Código de práctica siendo conscientes de:

- a) La política de seguridad y revelación de la información del usuario,
- b) Los derechos de los individuos en relación con sus imágenes registradas.
- c) Los operadores y administradores deberán tomar todas las medidas técnicas y organizacionales apropiadas contra Procesamientos de imágenes no autorizados, pérdida accidental o destrucción

#### **2.4. Acceso y revelación de imágenes a terceros**

Es importante que el acceso y revelación de las imágenes registradas por CCTV y equipos similares de vigilancia sea restringida y cuidadosamente controlada, no solo para garantizar que los derechos de los individuos sean preservados, pero también para garantizar que la cadena de evidencia permanezca intacta, en el caso de que las imágenes sean requeridos para propósitos probatorios. Los usuarios de CCTV también tendrán que asegurar que la razón por la cual pueden revelar las copias de las imágenes, sea compatible con la razón o propósito para el cual, son obtenidas originariamente las imágenes. Los lineamientos requeridos por este Código son los siguientes:

##### **Lineamientos**

---

Todos los operadores y administradores deberían ser conscientes de las restricciones establecidas en este Código de Práctica en relación con el acceso y revelación de las imágenes registradas.

1. El acceso a las imágenes registradas debe estar restringido a aquellos empleados que necesitan tener acceso en aras de alcanzar el propósito de uso del equipo
2. Todo acceso al medio sobre el cual las imágenes son registradas debe ser documentado.
3. La revelación de las imágenes registradas a terceros deber ser realizado únicamente en circunstancias limitadas y prescritas, como es el caso de entes de investigación y procesamiento.
4. Todas las peticiones de acceso o revelación deben ser registradas. Si se niega el acceso o la revelación, debe ser documentada la razón.
5. Las imágenes registradas no deberían estar ampliamente disponibles; ni deberían estar disponibles a los medios de comunicaciones o publicaciones en Internet.
6. Si se decide que las imágenes sean reveladas a los medios de comunicación (en circunstancias diferentes a las señaladas anteriormente), las imágenes de individuos tendrán que ser difuminadas o borrosas, con el fin de que no puedan ser identificables

#### **2.5. Supervisión del cumplimiento Código de Práctica**

##### **Lineamientos**

---

1. El Ministerio del Interior y Justicia mediante el código de practica, controla y supervisa que los procedimientos y las imágenes captadas por el sistema cumplan las buenas prácticas y los lineamientos básicos definidos :
  - a) Las imágenes deben ser procesadas en forma limpia, licita, adecuadas, relevantes, fieles, exactas y no excesivas.
  - b) Las imágenes deben ser procesadas para propósitos legales específicos y almacenados el tiempo definido por la ley, y de acuerdo a los derechos consagrados en la constitución para los ciudadanos.
  - c) El Ministerio del Interior y Justicia deben tomar las medidas técnicas y administrativas apropiadas para no permitir el manejo ilegal de la información a nivel nacional e internacional, la pérdida accidental o destrucción de la información.
  
2. A nivel administrativo las Gobernaciones y Alcaldías deben proveer con el código de práctica lo siguiente:
  - a) Un procedimiento de quejas de los usuarios documentado claramente.
  - b) Un registro del número y de la naturaleza de las quejas o preguntas recibidas.
  - c) Un administrador o miembro designado del personal debería emprender revisiones regulares a los procedimientos documentados para garantizar que las disposiciones de este Código estén siendo cumplidas.
  - d) Una evaluación interna semestral para verificar la efectividad del sistema
  - e) Los resultados deben ser disponibles a los ciudadanos.
  - f) Semestralmente las Gobernaciones y Alcaldías deben generar un documento hacía el Ministerio del Interior y Justicia con el fin de informar los procedimientos anteriormente mencionados

### **3, CIEPS (Centro Integrado Estratégico Policial)**

Los CIEPS constituyen espacios ubicados en todos los comandos de Policía para el seguimiento sistemático de los delitos y contravenciones, análisis de tendencias, identificación de zonas críticas y patrones delincuenciales y contravencionales, análisis periódicos de problemas específicos, investigaciones especiales y el comportamiento de los diferentes actores criminales organizados.

En los CIEPS se consolida la información sobre delito y contravencionalidad de manera oportuna y veraz, proveniente de las distintas bases de datos institucionales considerados como fuentes primarias, las cuales se integran a información de carácter general de cada ciudad o jurisdicción georreferenciada, e igualmente a la cartografía digital respectiva.

Con los CIEPS se busca, además de dotar a la Policía Nacional de una herramienta que sistemáticamente genere información para las labores propias de la institución, contribuir a la generación de un espacio que permita la participación de las diferentes autoridades político-administrativas, la Policía Nacional, organismos de seguridad del Estado y judiciales del orden nacional y local, en el análisis y diseño de estrategias que permitan enfrentar las diferentes problemáticas que afectan la convivencia y la seguridad ciudadana. En ese sentido, se busca cualificar, en espacios interinstitucionales y multisectoriales, los procesos de toma de decisiones en materia de convivencia y seguridad ciudadana, posibilitar el diseño, seguimiento y evaluación de la gestión y de las políticas y programas en dicha área, y evaluar el impacto de las mismas.

#### **Lineamientos**

---

El CIEP funciona a partir del desarrollo de cuatro niveles que componen el proceso de toma de decisiones y evaluación de resultados:

##### **1. Seguimiento de Delitos y Contravenciones.**

Es la integración de las bases de datos institucionales: Estadística delincencial, contravencional y operatividad policial, Memorias locales y topográficas, Dispositivo electoral, Organizaciones delincuenciales, Directorio telefónico, Dispositivo de fronteras, Ordenes de servicio e información de carácter general de cada ciudad o jurisdicción georeferenciada, con la cartografía digital respectiva, este nivel es el motor del sistema que alimenta el conjunto del proceso. Aquí se requiere de un diseño claro para la recolección de información oportuna y veraz, que involucra distintas fuentes y debe orientarse concretamente hacia análisis que permitan la toma de decisiones para focalizar los principales problemas que afectan la seguridad y convivencia ciudadana, en materia del control del orden público, dispositivo vigilancia policial, investigaciones criminales y de prevención de delitos y contravenciones,

definición de objetivos y estrategias concretas y evaluación de resultados sobre la base de las metas establecidas.

EL CIEP debe contar con la tecnología necesaria para hacer este tipo de seguimiento. Se debe hacer énfasis en el sistema de georeferenciación, el cual es clave para la identificación rápida y oportuna de puntos críticos y así poder enfocar los esfuerzos institucionales.

#### DELITOS Y CONTRAVENCIONES PARA SEGUIMIENTO SEMANAL

Mediante el comité de vigilancia con el soporte de los Centros de Investigación Criminal se debe realizar un seguimiento permanente y dinámico de la ocurrencia delictual, para lo cual se selecciona un número determinado de incidentes de mayor impacto. Se propone el seguimiento de los siguientes incidentes: Homicidios Comunes, Lesiones personales, Hurto Calificado: a residencias, a entidades financieras, al comercio, de vehículos, de motos y en la vía pública (atraco callejero), Piratería terrestre, Extorsión y Secuestro.

Con base en esa selección adicionalmente y como parte del trabajo que se debe impulsar desde los CIEPS de las distintas ciudades, el registro sistemático de otro tipo de incidentes y problemas que afectan la calidad de vida en las ciudades tales como:

Muertes violentas en accidentes de tránsito, Lesiones personales en accidentes de tránsito, Delitos sexuales, Violencia intra-familiar, Suicidio, Riñas, Venta de drogas ilícitas, Violaciones a los derechos humanos, Desplazados, contravenciones que más afectan la convivencia ciudadana y otros incidentes.

#### LAS FUENTES

En términos generales se encuentran como fuentes principales para alimentar el sistema: la Policía Nacional, La Alcaldía, El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, la Fiscalía General de la Nación, El Departamento Administrativo de Seguridad (DAS), El Instituto Nacional Penitenciario, Ministerio del Transporte, Notariado y Registro, Registraduría Nacional del Estado Civil etc.

La policía es la fuente primaria para llevar el registro del grupo de incidentes de seguimiento semanal. Actualmente los Departamentos de Policía y Policías Metropolitanas en distintas ciudades del país cuentan con un sistema general de seguimiento de los delitos y contravenciones que se alimenta principalmente de los casos denunciados ante las estaciones de policía y los “casos efectivos” que se tramitan a través de los centros automático de despacho (CAD 112). Igualmente toma información de los incidentes atendidos directamente por las unidades de reacción inmediata (URI) de la Fiscalía en las ciudades donde estas funcionan, con esta información se producen reportes semanales los cuales son utilizados para evaluar la situación de seguridad en la ciudad en los comités de vigilancia. También contamos con el sistema de información operativo como apoyo al servicio, con los módulos de personas (ordenes de captura), bienes (vehículos hurtados y recuperados), organizaciones (bandas delincuenciales) y ordenes de trabajo. El instituto nacional de medicina legal es una fuente central para el seguimiento de muertes violentas. El instituto se encuentra actualmente en una fase de diseño de un sistema de información completa sobre protocolos que le permita tener una base de datos abierta a múltiples posibilidades de análisis. La fiscalía juega un papel central en lo que a investigación se refiere.

En cuanto a las Alcaldías es importante avanzar en la adecuación de otras fuentes en particular las secretarías de salud y de tránsito, las inspecciones de policía y las comisarías de familia, con el objeto de enriquecer las posibilidades de análisis de problemas a partir del CIEPS con la información que llega a estas oficinas.

Es importante establecer convenios y alianzas estratégicas entre las fuentes para facilitar un nivel de intercambio de información sistemática, oportuna y veraz el cual alimente la toma de decisiones cotidianas de las autoridades civiles y la policía, así como para poder definir objetivos específicos, diseñar tácticas eficaces, llevar a cabo un rápido despliegue de personal y recursos y realizar un seguimiento y análisis permanente de resultados para corregir las estrategias donde sea necesario o aplicarlas en otros casos si demuestran ser eficaces.

## **2. Análisis de la información.**

En el nivel de análisis es donde toda la información que ingresa, se procesa para preparar una serie de productos en forma de:

### **REPORTES SEMANALES**

Estos reportes se realizan sobre la base de los registros del grupo de incidentes a los cuales se les hace seguimiento semanal, estos reportes están orientados a identificar tres tipos de situaciones las tendencias, las zonas críticas y los patrones delictuales y contravencionales.

Este trabajo de análisis requiere de un equipo de trabajo especializado y entrenado en el manejo de los sistemas de información y a la producción de los reportes, como el personal del centro de investigaciones criminológicas (CIC) de la Dirección de Policía Judicial e Investigación(DIJIN) y de los Departamentos de Policía.

### **ANALISIS DE TENDENCIAS**

El análisis de tendencia es indispensable para determinar el comportamiento de los delitos y contravenciones a los cuales se les hace seguimiento y mirar si han aumentado o disminuido. Permite realizar comparaciones por años meses, días, horas, modus operandi, áreas de influencia, zonas afectadas etc. de los hechos y así, establecer la manera como han evolucionado los distintos incidentes.

Es fundamental realizar dos tipos de reportes de tendencias; uno por localidades, comunas o zonas de la ciudad y otro, global del conjunto de la ciudad. El reporte por zonas de la ciudad se presenta en planillas y gráficos que incluyen al menos comparaciones con uno o dos años anteriores, el mes y la semana anteriores, el conjunto de la ciudad y variaciones porcentuales. Igualmente importante es incluir información demográfica de la zona de la ciudad en cuestión (población y sexo), así como datos acerca de arrestos, sanciones o contraventores y recuperaciones por parte de la policía.

### **IDENTIFICACION DE ZONAS CRITICAS**

Una zona crítica es aquella donde claramente se observa una aglomeración de un tipo de incidente o de un conjunto de incidentes. La identificación de estas zonas es clave para enfocar las estrategias y los recursos disponibles. Además, representa una gran ventaja al momento de evaluar las acciones efectuadas y sus responsables, ya que circunscribe los problemas a

áreas específicas y brinda información de manera pormenorizada. Para la identificación de zonas críticas es indispensable contar con un sistema georeferenciado que permita visualizar rápidamente en el mapa, tanto de la ciudad como de la localidad o comuna, los puntos más problemáticos. La posibilidad de ubicar en el mapa de la ciudad el sitio donde ocurren determinados incidentes, permite además analizar otras variables que rodean dicha situación.

## IDENTIFICACION DE PATRONES DELICTUALES Y CONTRAVENCIONALES

Los patrones permiten observar el comportamiento de un delito o contravención de manera transversal, es decir como operan en toda la ciudad y no específicamente en una zona crítica. Un tipo de incidente puede ocurrir en distintos puntos de la ciudad pero involucrar por ejemplo al mismo individuo o grupo delincuente o contraventor. En esta medida la identificación de patrones permite hacerle seguimiento a determinados individuos o grupos que operan en distintos puntos de la ciudad. Permite igualmente establecer el trayecto que esta teniendo dentro de la ciudad un tipo de incidente en particular. La identificación de patrones no solamente es clave para hacerle seguimiento a un tipo de incidente en particular y diseñar medidas frente al mismo, sino además para ver el impacto que dichas medidas tienen ya sea en resolver el problema o desplazarlo a otros puntos de la ciudad. En este caso es igualmente importante el sistema georeferenciado para visualizar el comportamiento de los incidentes a través de la ciudad.

## ANALISIS PERIODICOS DE PROBLEMAS ESPECIFICOS

Existen problemas que las autoridades deben abordar en su conjunto pero que no requieren de análisis semanales. Es el caso del grupo de “ otros incidentes “ mencionados anteriormente. Sobre estos, según sea considerado prioritario por la Policía y la Alcaldía, se pueden hacer aproximaciones específicas que den luces acerca de su dinámica y casualidades para adoptar medidas preventivas.

## INVESTIGACIONES ESPECIALES

A partir del CIEPS, La Policía y la alcaldía pueden promover investigaciones especiales con la academia para lograr una comprensión mas amplia de determinados incidentes, de su dinámica en la ciudad, del conjunto de variables que se relacionan con estos y del impacto de medidas adoptadas para abordarlos. Se busca que a partir de estas investigaciones las autoridades cuenten con mayores elementos de juicio para diseñar políticas o redefinir estrategias en curso. Dentro de este componente también convendría incluir la realización periódica de encuestas de victimización que las autoridades cuenten con una visión panorámica de la llamada “Criminalidad Real” en las ciudades. Adicionalmente, podría indagarse a través de estas encuestas sobre otro tipo de problemas que afectan la convivencia (Ej. Violencia intrafamiliar, conflictos entre vecinos, riñas callejeras) y la calidad de vida en la ciudad (Ej. Desorden urbano, habitantes de la calle, prostitución) Para el desarrollo de estas actividades es importante que en cada Alcaldía a través de las secretarías de gobierno y en coordinación con cada comando de policía, se determine una agenda de investigaciones y encuestas que identifique problemas prioritarios y se alleguen recursos para su realización. En cuanto a las encuestas lo ideal es que se diseñe un formulario único que se replique anual o bianualmente.

## ATENCIÓN DE MOTIVO DE DESORDEN PÚBLICO



En el ámbito de los consejos de seguridad, se pueden abordar los problemas de desorden público con la información y antecedentes relacionados con el comportamiento de actores como la guerrilla, grupos de justicia privada, narcotráfico, en fin las organizaciones al margen de la ley, pudiéndose hacer seguimiento georeferenciado del comportamiento diario de estos actores, incluyendo acciones realizadas como: Ataques a poblaciones e instalaciones, hostigamientos, emboscadas, masacres, paros armados, cierre de vías, retenes ilegales, secuestros, sabotajes, etc. Permitiendo coordinar el despliegue rápido de los apoyos y reacción a llevar a cabo, así como las estrategias concretas a seguir por cada una de las instituciones para contrarrestar el motivo perturbador de la tranquilidad y seguridad ciudadana.

### **3. Reuniones en los CIEPS**

Las reuniones en los CIEPS son el espacio indispensable para revisar la información analizada, identificar los problemas y priorizarlos, establecer objetivos concretos y definir estrategias y responsables. Estas reuniones son de tres tipos: reuniones de la Alcaldía a partir de los consejos municipales de seguridad, reuniones operativas de la Policía a partir de los comités de vigilancia y reuniones de los observatorios a partir de los comités de vigilancia epidemiológica. La intención es que estas reuniones funcionen bajo el procedimiento del CIEP, es decir utilizando la tecnología y la información analizada según los parámetros expuestos e el punto anterior, a fin de establecer las metas estratégicas y hacerles seguimiento permanente. Es fundamental que se tenga en cuenta que estas instancias no tienen por objeto la discusión de asuntos administrativos, sino que su función es trabajar sobre los problemas que afectan la seguridad ciudadana, coordinar medidas para abordarlos y evaluar su impacto.

#### **REUNIONES DE LA ALCALDÍA Y/O GOBERNACIÓN PARTIR DE LOS CONSEJOS MUNICIPALES O DEPARTAMENTALES DE SEGURIDAD**

Estas reuniones se programan de acuerdo con la dinámica de cada Alcaldía y los problemas presentes en la ciudad. Actualmente, en muchas ciudades los consejos de seguridad sesionan para la adopción de medidas frente a problemas coyunturales. La meta es que se regularicen estas reuniones al menos una vez al mes, a fin de que cumplan una función preventiva más que reactiva. El propósito es que las autoridades civiles, policiales, judiciales y militares del municipio, tengan una visión global acerca de lo que esta ocurriendo en la ciudad y sigan de cerca las estrategias que se están adoptando, así como sus resultados.

#### **REUNIONES OPERATIVAS DE LA POLICÍA A PARTIR DE LOS COMITES DE VIGILANCIA**

Estas reuniones se desarrollan a partir de la dinámica semanal de los comités de vigilancia, apoyados con el grupo de profesionales del CIC. Se realizan a instancias del Comandante de la Policía del Departamento o Policía Metropolitana y cuentan con la presencia de todos los comandantes de Distrito y/o estación, así como de los responsables de unidades especiales (SIJIN y otras). Es fundamental que asista de manera permanente el funcionario de la Alcaldía con responsabilidades directas en materia de seguridad Ciudadana ( el secretario de Gobierno o el Consejero de Seguridad donde lo haya) con el objeto de asegurar la coordinación interinstitucional necesaria en las estrategias que se adoptan. Además, de acuerdo con los problemas que se vayan a analizar, es de la mayor importancia invitar a funcionarios de otras entidades como la Fiscalía, el DAS, Medicina Legal y otras secretarías de la Alcaldía. A través de estas reuniones debe lograrse por un lado, que el comandante del Departamento de Policía

y la Alcaldía y/o Gobernación tengan información pormenorizada de lo que está ocurriendo en la Ciudad o departamento y sigan de cerca las estrategias preventivas y reactivas que se están adoptando, así como sus resultados e igualmente se debe evaluar si los resultados son efecto de las estrategias planteadas para reducir o eliminar la criminalidad o son simplemente producto de la casualidad del trabajo del día a día. Por otro lado, que los comandantes de cada Estación y Distrito conozcan todos los problemas de su respectiva jurisdicción y los prioricen de manera correcta, comprendan la asociación de los problemas presentes en su jurisdicción y evalúen las tácticas que están utilizando. Por último, es clave dar a cada comandante alternativas y herramientas para diseñar soluciones y coordinar acciones concretas con otras autoridades en la ciudad. Adicionalmente, en el desarrollo de la dinámica de estas reuniones sería conveniente tener como meta que al menos una vez por mes, cada localidad o comuna de la Ciudad sea objeto de una evaluación específica. Esta práctica hace que se enfoquen los problemas a nivel más local y se diseñen estrategias más puntuales. Lo cual es clave para tomar determinaciones respecto de la distribución de los recursos y para evaluar resultados de manera pormenorizada.

#### REUNIONES A PARTIR DE LOS COMITES DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

Las reuniones a partir de los comités de vigilancia epidemiológica son de carácter técnico y su objetivo general es asesorar a quienes toman decisiones. Según están diseñados, los comités de vigilancia epidemiológica son instancias en las que se reúnen los funcionarios de las distintas fuentes que alimentan los observatorios del delito, para realizar análisis interinstitucional de la información. La meta es que estos comités sesionen semanalmente con cuatro propósitos específicos:

Asegurar la confiabilidad de la información.

Revisar y analizar problemas específicos a partir de una agenda de prioridades.

Proponer medidas para enfrentar los problemas analizados.

Trabajar en la agenda de investigaciones especiales de mediano y largo plazo, así como en lo relativo a las encuestas periódicas.

#### **4, Seguimiento y Evaluación de resultados y Revisión de estrategias.**

En cada esfuerzo que se realice para resolver un problema, un riguroso proceso de seguimiento y evaluación es absolutamente esencial para asegurar que las metas establecidas se alcancen. Por esto este nivel permite evaluar la viabilidad de las estrategias particulares e incorporar el conocimiento adquirido en los esfuerzos que se realizarán en el futuro. Al conocer que tan eficazmente se ha trabajado una estrategia frente a un problema en particular y al saber que elementos específicos de dicha estrategia funcionaron y cuáles no, es posible construir e implementar respuestas efectivas para problemas futuros. El proceso de evaluación y seguimiento permite a su vez redireccionar recursos para enfrentar los cambios que se presenten una vez que una determinada meta se haya alcanzado.

COORDINADOR

El CIEP tendrá un coordinador, el cual juega un papel fundamental para el desarrollo eficiente de las reuniones. Este coordinador debe tener claridad sobre los objetivos y la racionalidad del CIEP. De él depende toda la parte operativa de las reuniones: la preparación de la agenda, de la citación de los asistentes, que los reportes sean oportunamente distribuidos entre los participantes, que la información sea presentada adecuadamente a lo largo de la reunión, la supervisión de los apuntes que salgan de cada sesión y el seguimiento de las metas acordadas para programar las reuniones subsiguientes. Para cada tipo de reunión debe designarse previamente el funcionario que desempeña el papel de coordinador. En el caso de las sesiones de los consejos de seguridad es el funcionario de la Alcaldía o Gobernación responsable del observatorio del delito, en los comités de vigilancia es el Subcomandante Operativo con el responsable del CIC del respectivo Departamento y finalmente, en los comités de vigilancia epidemiológica se sugiere que el responsable del observatorio de la Alcaldía designe a un coordinador de las reuniones.

#### **4. ALARMAS COMUNITARIAS**

Es un subsistema de seguridad que es transmitido por un medio de transmisión de alertas comunitarias que funciona por medio de sensores los cuales son activados por la comunidad ante la sospecha de un acto delictivo y transmitido inmediatamente al sitio donde se encuentre ubicada la reacción pública operativa, los cuales son los organismos competentes para atender esta situación.

Este sistema electrónico es destinado a promover y concienciar la participación de la comunidad y el apoyo de la ciudadanía en labores de las fuerzas de reacción para la búsqueda de soluciones a la inseguridad de la región.

Las alarmas comunitarias favorecen la integración ciudadana, permite la prevención y posibilita una reacción más efectiva de la fuerza pública.

#### **Lineamientos**

---

1. Integración de las comunidades mediante frentes de seguridad local, lo cual significa "Organizaciones de carácter comunitario, lideradas por la Policía Nacional, cuyo objetivo es la creación de una cultura sobre Seguridad Ciudadana".
2. Diagnostico por parte de la Policía Nacional los factores y áreas de riesgo predominante para una mayor cobertura del sistema.
3. Los componentes del subsistema están conformado por panel de alarmas de control, receptores, centro de monitoreo y sirenas.



4. Definir la Tecnología según la topología de las cuadras y barrios seleccionados entre sistemas alambrados e inalámbricos y/o híbridos.

5. El subsistema debe ser monitoreado y concentrado desde la ubicación del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad. SIES 123.