

# Departamento de Policía de Mesa

Alcanzando nuevos niveles de eficiencia en seguridad pública



## Nombre

Departamento de Policía de Mesa

## Industrias

Fuerzas policiales

## Ubicación

Mesa, Arizona, Estados Unidos

## Productos

Security Center, Plan Manager, Clearance, Omnicast, Streamvault



## El Departamento de Policía de Mesa implementa moderno RTCC con Genetec Security Center, Citigraf y Clearance

Mesa es la tercera ciudad más grande de Arizona y la 36ª ciudad más grande de los EE. UU. por población. Ubicada en el Valle Este, cerca de Phoenix, la ciudad es una puerta de entrada a los canales tallados en los cañones de la región y a los interminables senderos al aire libre. Esta ubicación única ofrece a sus 550.000 residentes una combinación perfecta de cultura urbana moderna y el mejor parque de juegos del desierto. No sólo los lugareños aprecian la cultura vibrante de esta ciudad, atracciones durante todo el año, los deportes más populares y el icónico paraíso al aire libre. Más de 4,5 millones de personas visitan la ciudad cada año, con el deseo de experimentar toda la belleza que Mesa tiene para ofrecer.

### Preparando el camino para una mejor colaboración a través de toda la ciudad

El Departamento de Policía de Mesa siempre ha adoptado un enfoque proactivo e innovador en la vigilancia. Por años, la ciudad ha invertido en diversas tecnologías que mejoran la seguridad de las personas, las empresas y la vida cotidiana.

El desafío fue que muchas de estas tecnologías se instalaron y funcionaron de forma independiente. Todos, desde el equipo de transporte y el personal de seguridad municipal hasta los operadores y despachadores del 911, tenían acceso a sus propios sistemas. Esto mantuvo los datos y los departamentos aislados unos de otros y limitó la eficiencia del Departamento de Policía de Mesa a la hora de responder a incidentes y gestionar investigaciones.

Durante una llamada de emergencia, los despachadores monitoreaban la información del Despacho Asistido por

Computadora (CAD) y los datos de Ubicación Automática del Vehículo (AVL) para coordinar la respuesta con los oficiales cercanos. Sin embargo, no tenían acceso a llamadas en vivo al 911, a datos del sistema de reconocimiento de placas vehiculares, ni a las más de 800 cámaras propiedad de la municipalidad que sólo ciertos equipos monitoreaban. Igualmente, los investigadores debían realizar solicitudes individuales a varios departamentos municipales para tener acceso a datos y videos después de un incidente. El Departamento de Policía de Mesa tampoco podía revisar ninguna de las imágenes de las más de 350 cámaras de tráfico. Ese sistema de video independiente se utilizaba exclusivamente para supervisar el flujo de tráfico en directo y no había grabaciones disponibles.

Según Ryan Stokes, Teniente del Departamento de Policía de Mesa, “simplemente no estábamos usando nuestra tecnología de manera efectiva, así que comenzamos a preguntarnos: “¿cómo podemos aprovechar todas estas tecnologías y reunir todos estos datos en una plataforma fácil de usar?” Nuestro objetivo era que nuestros operadores recopilaran y compartieran información en tiempo real con nuestros oficiales de respuesta de una manera más fluida. “Porque cuando hablamos de abordar incidentes críticos, tener conocimiento de la situación entre 30 y 90 segundos antes de llegar al lugar es una gran ventaja.”

Después de recorrer otros Centros Anticrimen en Tiempo Real (RTCC) en los Estados Unidos, tanto el Teniente Stokes como otras partes interesadas clave del Departamento de Policía de Mesa estaban listos para mejorar sus capacidades de respuesta a emergencias. El Departamento de Policía de Mesa hizo planes para lanzar su propio RTCC de última generación utilizando el sistema

de soporte de decisiones estratégicas Genetec Citigraf™ y el sistema de gestión de evidencias digitales Genetec Clearance™.

“La municipalidad de Mesa se asoció con Genetec hace varios años con nuestro sistema de cámaras CCTV utilizando Security Center. Decidimos ampliar nuestra asociación con Genetec porque vimos cómo Citigraf ayuda a los operadores del RTCC a unir todas las piezas del rompecabezas durante una emergencia. “La funcionalidad de Registro de Cámaras de Clearance fue otra gran herramienta que nos permitiría mejorar la colaboración comunitaria y expandir nuestra cobertura en toda la ciudad con inversiones mínimas”, puntualizó el Teniente Stokes.

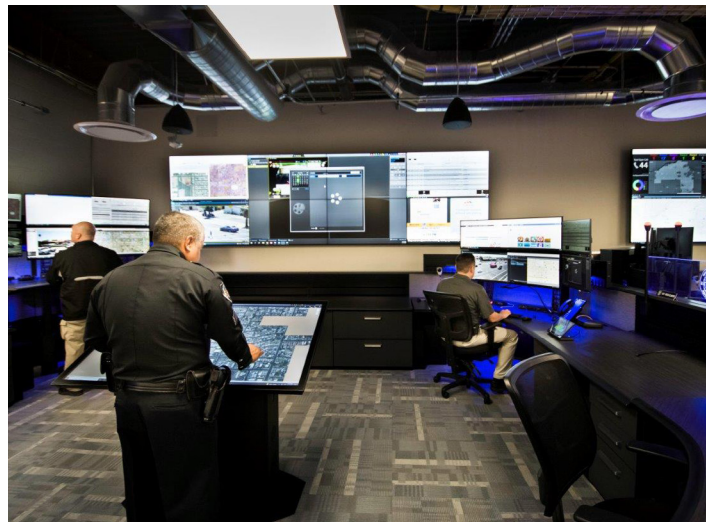
## Conectando toda la tecnología de seguridad pública dentro de Citigraf

Hoy, el RTCC del Departamento de Policía de Mesa es un centro de mando de seguridad pública de 3.000 pies cuadrados, equipado con enormes video walls y toda la tecnología más avanzada. Durante los primeros 12 meses de funcionamiento del RTCC, el Departamento de Policía de Mesa resolvió más de 930 casos de delitos graves y 640 casos de delitos menores y recuperó más de 268 vehículos robados. Más que eso, han agilizado su respuesta de emergencia y han ayudado a los oficiales a estar mejor preparados al llegar a la escena.

La columna vertebral de las operaciones del RTCC es Citigraf, que actúa como el principal dashboard de visualización para la respuesta a emergencias y las investigaciones. Actualmente ofrece a los operadores acceso a 800 cámaras del municipio, 180 cámaras de tráfico, ocho dispositivos móviles de observación policial (POD), datos AVL en tiempo real, llamadas al 911 en vivo, video de drones en tiempo real y otras tecnologías fundamentales. Pronto, el sistema incluirá más cámaras de transporte, datos del sistema de gestión de registros (RMS) del Departamento de Policía de Mesa, un enlace para material de video tomadas desde helicópteros y cámaras comunitarias bajo demanda de empresas y escuelas participantes. Los operadores también pueden acceder a sistemas de LPR y analíticas de video dentro de aplicaciones separadas, aunque hay planes en marcha para conectar todos esos datos dentro de Citigraf.

“Anteriormente, el 99% de lo que hacíamos eran investigaciones posteriores a los hechos. Aparte de los sistemas CAD y AVL, no teníamos acceso a más información. Ahora, cuando entra una llamada de emergencia, nuestros operadores del RTCC escuchan la llamada al 911 en vivo y pueden hacer clic en un botón para transferirla a Citigraf. Nuestros operadores del RTCC escucharán la conversación real en vivo, verán la ubicación de la persona que llama y todos los comentarios de CAD a medida que el operador del 911 y el despachador de policía los van introduciendo al sistema. Luego, Citigraf mostrará automáticamente hasta 16 transmisiones de video más cercanas según las coordenadas geográficas de la persona que llama. En pocos segundos, el equipo puede empezar a trabajar inmediatamente en la llamada, identificar los vehículos policiales más cercanos en el mapa, revisar las grabaciones de video y proporcionar asistencia en tiempo real a los agentes que responden”, sostuvo Stokes.

Citigraf ha proporcionado incomparables beneficios tras su implementación. Un operador del RTCC monitoreó una llamada que describía un automóvil en llamas en una intersección muy transitada. En cuestión de momentos, el operador apuntó una cámara conectada al lugar y descubrió que se trataba simplemente de un sobrecalentamiento



del vehículo. No hubo necesidad de recurrir a los bomberos, y una unidad policial respondió para ayudar al automovilista varado.

## Aumentando la eficiencia del operador con un dashboard visual intuitivo

Con Citigraf, los operadores del RTCC de Mesa están llevando la respuesta en tiempo real al siguiente nivel. Además de ver todas las cámaras, patrullas y eventos emergentes en un mapa de la ciudad, pueden abordar rápidamente emergencias y transmitir la información crítica a los oficiales de patrulla.

Por ejemplo, si un operador está trabajando en una llamada específica, un clic en la dirección de la persona que llama, automáticamente extraerá los datos del sistema CAD. Entonces el operador puede ver todas las llamadas anteriores recibidas desde esa ubicación y cualquier nota asociada con esos incidentes pasados.

Los operadores también pueden pasar de la vista en vivo a una repetición instantánea de cinco minutos (o con un retraso de tiempo de su elección) para ver lo que sucedió, todo mientras sincronizan esa repetición en las 16 cámaras visualizadas. Si el operador nota que un sospechoso está en movimiento, puede simplemente hacer clic en una de las cuatro flechas dentro del campo de visión de la cámara para saltar a la siguiente cámara.

“Citigraf hace que sea muy fácil para nuestros operadores encontrar lo que buscan. Al rastrear sospechosos, no necesitan orientarse y recordar el nombre de la siguiente intersección para localizar la cámara más cercana. Si saben que alguien se está moviendo, obtener esa transmisión de video en vivo es tan rápido como hacer clic en la flecha que apunta en esa dirección dentro de la transmisión de la cámara. “Tener todas estas funcionalidades de acceso rápido en un dashboard visual fácil de usar como Citigraf es un salvavidas”, afirmó Stokes.

En algunas situaciones de emergencia donde se lanzan drones para patrullar, se alerta a los operadores del RTCC para que puedan acceder a imágenes en vivo y obtener una vista aérea de la situación. Esto es útil durante eventos urbanos más grandes donde se reúnen grandes multitudes.

Durante esos eventos de gran escala, la municipalidad también puede desplegar cámaras POD para ampliar la vigilancia en áreas específicas. Todas las transmisiones de video se conectan a Citigraf, por lo que los operadores tienen más ojos en sitio. También han extendido el acceso a Citigraf al Jefe de Policía y al Centro de Operaciones de Emergencia (EOC), que pueden monitorear de forma remota cualquier situación importante o reunión comunitaria, sin interrumpir las operaciones del RTCC.

## Ampliando los recursos y la colaboración comunitaria con Clearance

El RTCC es el principal responsable de ayudar a las fuerzas policiales durante las emergencias. Sin embargo, cuando el equipo no está respondiendo a una emergencia, aún así están aprovechando al máximo la tecnología para ayudar al Departamento de Policía de Mesa a resolver casos. En las investigaciones posteriores a los incidentes, ayudan a los detectives a usar datos en Citigraf para recuperar evidencias y usan la funcionalidad Registro de Cámaras de Clearance para acelerar la búsqueda de evidencias proporcionadas por empresas y residentes.

“En el pasado, si alguien denunciaba un hecho grave, un oficial respondía, tomaba fotografías, grababa declaraciones y abría una investigación. Luego podrían pasar otras dos o tres semanas intentando localizar testigos y revisando videos de la zona. Ahora, con Citigraf y Clearance, podemos cerrar los casos mucho más rápidamente”, explicó el Teniente Stokes.

Implementar la funcionalidad Registro de Cámaras de Clearance fue un paso fundamental para mejorar la colaboración comunitaria. Utilizando Clearance, el RTCC creó un formulario personalizado que las empresas y los residentes pueden usar para registrar su participación en el programa Mesa Community Connect. Desde ahí, los operadores del RTCC pueden localizar cámaras en el mapa y solicitar rápidamente grabaciones de video a los participantes por correo electrónico. Los propietarios de cámaras responden cargando evidencias de video de forma segura a través de un portal basado en la web. Luego, los operadores pueden iniciar sesión en Clearance para ver, descargar o compartir grabaciones con los detectives que están trabajando en un caso.

“Actualmente tenemos más de 150 participantes en nuestro programa de registro de cámaras y apenas estamos comenzando. También ofrecemos una opción para compartir en tiempo real que nos permite acceder a videos en vivo en caso de emergencia. En este momento, estamos buscando una solución para sumar más cámaras de empresas privadas a Citigraf. Buscamos utilizar la funcionalidad Federación de Genetec para crear otras asociaciones con centros comerciales locales y otros clientes de Genetec en el área. Las escuelas por sí solas le darían a nuestro RTCC acceso a más de 5.000 cámaras. Por lo tanto, si alguna vez tuviéramos una emergencia en cualquiera de esos lugares, podríamos acceder fácilmente a esas cámaras y ayudar a nuestros oficiales a responder de manera segura”, enfatizó Stokes.



## Construyendo una ciudad más segura junto a socios solidarios

De cara al futuro, el Departamento de Policía de Mesa tiene grandes planes para la expansión de su RTCC. Desde la incorporación de la aplicación móvil Citigraf en los vehículos policiales hasta la integración de más cámaras y tecnologías dentro de la plataforma, todavía hay mucho en marcha y programado en su plan.

El equipo también está explorando cómo mejorar y agilizar los protocolos de respuesta utilizando Genetec Mission Control™. Este sistema de gestión para la toma de decisiones puede ayudar a guiar a los operadores del RTCC a través de pasos procesables, desde la respuesta hasta la resolución, todo de acuerdo con los procedimientos internos.

Hasta entonces, están trabajando estrechamente con Genetec para ampliar sus capacidades y encontrar nuevas formas de servir mejor a su comunidad.

“Genetec ha sido un socio sólido durante todo este proyecto. Cada vez que hemos necesitado ayuda o hemos querido integrar nuevas tecnologías, siempre han estado dispuestos a ayudarnos y trabajar con nosotros. Estamos muy entusiasmados con el futuro de nuestras operaciones en el RTCC. Tenemos la base y el apoyo. Ahora vamos a aprovechar esto para hacer que nuestra ciudad sea aún más segura”, concluyó el Teniente Stokes.

**"Durante esos eventos de gran escala, la municipalidad también puede implementar cámaras POD para ampliar la vigilancia en áreas específicas. Todas las transmisiones de video se conectan a Citigraf, por lo que los operadores tienen más ojos en sitio."**