

MINISTERIO DEL INTERIOR
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

MINISTERIO DEL INTERIOR

Montevideo, 07 JUN. 2010

VISTO: La resolución de fecha 21 de noviembre de 2008 del Ministerio del Interior (Nº B 1938 – As.13756/08) por la cual se crea el Centro de Comando Unificado.-----

RESULTANDO: Que resulta necesario establecer la organización, cometidos, administración y lugar que ocupará en la estructura organizativa del Ministerio del Interior el citado Centro.-----

CONSIDERANDO: El Protocolo de Actuación del Centro de Comando Unificado elevado al Ministro del Interior por el grupo de trabajo designado a tales efectos.-----

ATENTO: A lo establecido en los arts. 7, 8, numeral 1º del art. 168, arts. 174 e inciso 1º del art. 181 de la Constitución de la República; artículos 2, 3, 4 y 5 del Decreto Nº 75/972 de fecha 1 de febrero de 1972; Ley Nº 15.896 de fecha 15 de setiembre de 1987; Ley Nº 18.315 de fecha 5 de julio de 2008; normas concordantes y/o complementarias.-----

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

DECRETA:

Artículo 1.- Apruébase el Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado creado por resolución de fecha 21 de noviembre de 2008 del Ministerio del Interior (Nº B 1938 – As. 13756/08), el que se considera parte del presente.-----

REGLAMENTO ORGÁNICO DEL CENTRO DE COMANDO

UNIFICADO

TITULO I

NATURALEZA JURIDICA E INTEGRACIÓN.-

Art. 1º - El Centro de Comando Unificado es una repartición del Ministerio del Interior, cuya función es especializada y con jurisdicción de carácter nacional.-----

Art. 2º- A través del Centro de Comando Unificado, la Policía Nacional coordinará y comandará funciones operativas a todas las unidades policiales y organismos relacionados, brindando al público una coalición de servicios a distintos niveles y asistencia emergente.-----

Art. 3º - El referido Centro dependerá operativamente de la Dirección de la Policía Nacional y administrativamente, de la Dirección General de Secretaría.-----

Art. 4º - Será concebido exclusivamente como una herramienta de coordinación para la gestión de los servicios de emergencia de las Unidades Ejecutoras y organismos involucrados.-----

Art. 5º- Tomará a su cargo la gestión de todas las solicitudes de emergencia realizadas por la ciudadanía para la protección y salvaguarda de sus



MINISTERIO DEL INTERIOR
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

derechos, deberes y garantías, mediante la activación y disponibilidad de una nómina de servicios de emergencia habilitados conforme a derecho.----

Art. 6° - El Ministro del Interior mediante resolución fundada, autorizará a todas las Unidades de la Policía Nacional, Organismos Públicos Estatales y no Estatales y a las Empresas Privadas de urgencia médica móvil, al uso de los sistemas de gestión de servicios de emergencia disponibles en el Centro de Comando Unificado.-----

Art. 7°.- Las Unidades Ejecutoras del Ministerio del Interior que utilicen la tecnología administrada por el Centro de Comando Unificado, aportarán el personal necesario para su utilización, manteniendo éste la dependencia operativa y administrativa con su Unidad de origen.-----

Art. 8° - Las tecnologías e informaciones que el Centro de Comando Unificado maneje según su especialidad, deben estar disponibles para todas las Unidades Ejecutoras y Organismos autorizados.-----

TITULO II

DE LA ESPECIALIDAD.-

Art. 9° - Su especialidad consiste en brindar en régimen de 24 horas, los 365 días del año, el soporte administrativo, técnico y de calidad a los siguientes sistemas:

a) De atención y despacho de emergencias de seguridad pública y de bomberos.

b) De video vigilancia.

- c) De georeferenciación de recursos móviles para la gestión de servicios.
- d) De interoperabilidad con diversas fuentes de información.
- e) De video conferencia.
- f) De todo sistema tecnológico adicional que le sea otorgado y dispuesto bajo su responsabilidad para la utilización por parte de la Policía Nacional.-

TITULO III

COMETIDOS, ORGANIZACIÓN Y COMPETENCIA

CAPITULO 1

COMETIDOS

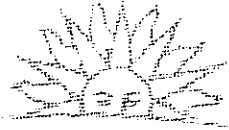
Art. 10º - Son Cometidos del Centro de Comando Unificado:

a) Proporcionar una adecuada gestión de los servicios de emergencia a las Unidades y Organismos involucrados de acuerdo a la siguiente especificación:

1. Recepción y evaluación de la emergencia.
2. Envío primario de los recursos.
3. Envío secundario de los recursos o evacuación de nuevos requerimientos desde el lugar del hecho.

b) Evaluar y mejorar en forma permanente el sistema de gestión de los servicios de emergencia.

c) Garantizar la compatibilidad de los procesos de sistemas y los procesos de servicio.



MINISTERIO DEL INTERIOR
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

d) Promover, impulsar y desarrollar políticas para la interoperabilidad de procesos y sistemas de información.-----

CAPITULO 2

ORGANIZACIÓN Y COMPETENCIA

Art.11° - El Centro de Comando Unificado es un servicio de la Policía Nacional especializado en la Gestión de Emergencias y la interoperabilidad tecnológica, con dependencia operativa directa de la Dirección de la Policía Nacional.-----

Art.12° - Estará integrado por la Dirección General del Centro de Comando Unificado, una Secretaría General, la Dirección del Área de Servicios de Emergencia, la Dirección del Área de Tecnología, la Dirección del Área de Gestión de Calidad.-----

Art. 13° - La Dirección General del Centro de Comando Unificado es la estructura responsable de la coordinación para el mantenimiento de la calidad de gestión de los servicios de emergencia policial y la eficiencia de las tecnologías de información y comunicaciones, debiendo emitir, difundir y unificar los criterios y políticas aplicables en cada materia.-----

Art. 14° - La Secretaría General es la estructura responsable de la gestión administrativa del Centro de Comando Unificado.-----

Art. 15° - La Dirección del Área de Servicios de Emergencia es la estructura responsable de la gestión de los servicios de emergencia y coordinación de los operativos que se generen, mediante la utilización de

las herramientas tecnológicas disponibles, cumpliendo con los procesos estándares de calidad diseñados a esos efectos.-----

Art.16° - La Dirección del Área Tecnológica es la estructura responsable del adecuado funcionamiento de los sistemas residentes en el Centro de Comando Unificado. Para ello debe administrar todos los sistemas informáticos y de comunicaciones, planificar su mantenimiento y crecimiento, y ejecutar todas las acciones necesarias para garantizar su permanente disponibilidad y seguridad.-----

Art. 17° - La Dirección del Área de Gestión de Calidad es la estructura responsable de proponer la definición de las políticas, procedimientos, procesos, estándares y recursos necesarios para optimizar la calidad de servicio del Centro de Comando Unificado.-----

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE COMANDO UNIFICADO.

Art. 18° - La Dirección General del Centro de Comando Unificado será ejercida por un Oficial Superior del grado de Inspector General en actividad del Sub Escalafón de Policía Ejecutiva de la Policía Nacional, con acreditada experiencia en Operaciones Policiales.

Art. 19° - Los cometidos del Director General del Centro de Comando Unificado serán:

- a) Dirección y supervisión general de todas las áreas del Centro de Comando Unificado.
- b) Emitir lineamientos de gestión de servicio.-



MINISTERIO DEL INTERIOR
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

- c) Convocar y presidir las reuniones de trabajo.-
- d) Orientar las resoluciones y acciones del Centro de Comando Unificado al cumplimiento de las disposiciones jurídicas, técnicas y administrativas en materia de Gestión de Servicios de Emergencia.
- e) Coordinar y alinear el Centro de Comando Unificado con otros servicios de Emergencias Nacionales a efecto de propiciar e implementar políticas en la materia.-
- f) Previa autorización del señor Ministro promover y verificar el cumplimiento de los acuerdos que se generen con organismos no policiales para el desempeño de sus funciones.
- g) Promover la interoperabilidad tecnológica entre las unidades del Ministerio del Interior y organismos autorizados, estableciendo los niveles de seguridad adecuados, que permitan una utilización responsable y ajustada a derecho de las mismas.-
- h) Emitir un informe anual sobre el desempeño de las tres áreas (calidad, emergencia, tecnología) así como las propuestas de mejoras para el próximo período.
- i) Evaluar permanentemente el desempeño del personal actuante del Centro de Comando Unificado, en conjunto con los Directores de Áreas.
- j) Establecer y reglamentar los sistemas de seguridad del Centro de Comando Unificado en cuanto:
 - 1) Al control de accesos.
 - 2) La administración de la información.

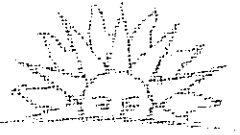
- 3) La seguridad edilicia e instalaciones.
- 4) Al nivel de movilización interna.
- 5) A las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.
- k) Supervisar y controlar de la calidad de la información que se registra en los sistemas informáticos de administración de eventos, así como el asesoramiento para la corrección de errores.-
- l) Auditar los registros para verificar o asegurar la adecuada utilización de las herramientas de administración de información.

DE LA SECRETARÍA GENERAL.-

Art. 20° - La jefatura de la Secretaría General será ejercida por un Oficial Jefe con acreditada experiencia en coordinación y gestión administrativa.

Art. 21° - Los cometidos del Jefe de Secretaría General del Centro de Comando Unificado serán:

- a) Recibir, tramitar, sustanciar, evacuar, generar, enviar y registrar todos los expedientes que por su actividad deba gestionar el Centro de Comando Unificado, sometiéndolos a consideración y resolución de su Director General.
- b) Coordinar los diferentes servicios externos e internos que integran el sistema de emergencia del Centro de Comando Unificado, ya sean públicos y/o privados.
- c) Realizar el seguimiento de los convenios vigentes de colaboración interinstitucional, como así también la comunicación y coordinación entre



MINISTERIO DEL INTERIOR
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

los diferentes servicios de emergencia del interior y este centro, con el conocimiento y autorización del Director General.

- d) Estará a cargo de la logística general del Centro de Comando Unificado (mantenimiento y abastecimiento de insumos) y registro general de bienes.-
- e) Coordinar las reuniones que realice el Centro de Comando Unificado así como realizar la secretaria de cada una de ellas.-
- f) Asistir en la selección y capacitación del personal que desempeñará tareas en el Centro de Comando Unificado.
- g) Toda tarea que le sea asignada por el Director General del Centro de Comando Unificado.-

DE LA DIRECCIÓN DEL AREA DE EMERGENCIAS

Art. 22° - La Dirección del Área de Emergencias será ejercido por un Oficial Superior del grado de Inspector Principal en actividad, perteneciente al Subescalafón Ejecutivo, con acreditada experiencia en operaciones policiales, habiendo ejercido la Coordinación o Dirección de Unidades Operativas.-----

Art. 23° - Los cometidos del Director del Área de Emergencias serán:

- a) La dirección y supervisión general del área de Emergencia de Centro de Comando Unificado.
- b) La Seguridad interna y externa del local del Centro de Comando Unificado, implementando los servicios que para ello se requieran.-
- c) Participar en la elaboración de Planes Directores para el Centro de Comando Unificado.

- d) Emitir lineamientos de gestión de servicio con la anuencia del Director General del Centro de Comando Unificado.
- e) Convocar y presidir las reuniones de trabajo, con la anuencia del Director General para la Gestión del área.-
- f) Proponer al Director General las resoluciones y acciones del Centro de Comando Unificado al cumplimiento de las disposiciones jurídicas, técnicas y administrativas en materia de Gestión de Servicios de Emergencia Policial.
- g) Solicitar a los representantes de las Unidades Ejecutoras los Planes Permanentes de Operaciones, las Órdenes de Operaciones, los Planes de Operativos Especiales; y a los Organismos relacionados los Programas Institucionales de Desarrollo de Gestión de Servicio.
- h) Evaluar permanentemente el desempeño del personal actuante en la faz operativa del Centro de Comando Unificado, (Coordinadores de Turno del Área del Servicio de Emergencia, Supervisores, Receptores y Despachadores), elevando los informes resultantes al Director General.-
- i) Mantener los Planes Permanentes de Operaciones, las Órdenes de Operaciones, los Planes de Operativos Especiales vigentes mediante coordinación permanente con las Unidades Policiales.-----

DE LA DIRECCION DEL ÁREA DE TECNOLOGÍA

Art. 24° – La Dirección del Área Tecnología será ejercida por un Oficial Superior de la Policía Nacional, del grado de Inspector Principal con



MINISTERIO DEL INTERIOR
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

probada experiencia y especialización en la administración de redes corporativas y sistemas de información:

Art. 25° - Los cometidos del Director del Área de Tecnología serán:

- a) Administración general de la red informática y de comunicaciones y sistemas de información del Centro de Comando Unificado.
- b) Control de la registración e historial de los equipos tecnológicos que tiene y tendrá el Centro de Comando Unificado para su administración y funcionamiento.-
- c) Planificación, activación y actualización periódica de los protocolos y normativas generales del Centro de Comando Unificado en cuanto:
 - 1) A la seguridad Informática.-
 - 2) A las normas de actuación.-
 - 3) A los manuales de operación.-
 - 4) A la documentación de eventos.-
- d) Participar en la elaboración de Planes Directores para el Centro de Comando Unificado -
 - 1) Asesoramiento en referencia al mantenimiento y desarrollo tecnológico de las redes y sistemas informáticos.
 - 2) Asesoramiento técnico sobre las inversiones y adquisiciones de equipamiento tecnológico general.-
- e) Coordinación de la capacitación del recurso humano.-
 - 1) Usuarios operadores del Centro de Comando Unificado.-

2) Personal técnico informático perteneciente al Centro de Comando Unificado.-

f) Supervisión del soporte técnico general de la red informática y comunicaciones, y sistemas de Información.-

g) Coordinación técnica con otras unidades informáticas de la Policía, de instituciones públicas y privadas en referencia a acuerdos y convenios de interacción.-

h) Coordinar con las empresas estatales la prestación de servicios considerados esenciales para el normal funcionamiento del Centro de Comando Unificado.

1. UTE

2. Antel

3. OSE

4. Otras

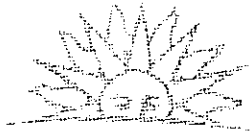
DE LA DIRECCIÓN DEL ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Art 26° - La Dirección del Área de Gestión de Calidad será ejercida por un Oficial Superior en actividad de la Policía Nacional, del grado de Inspector Principal con acreditada experiencia en gestión de calidad

Art. 27° - Los cometidos del Director del Área de Gestión de Calidad serán:

a) Recepcionar, documentar y gerenciar las solicitudes de modificaciones o correcciones de datos.-

b) Auditar los registros para verificar o asegurar la adecuada utilización de las herramientas de administración de información.



MINISTERIO DEL INTERIOR
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

- c) Difusión de las buenas prácticas para la administración de información.-
- d) Documentar e informar las fallas o problemas que se detecten en las aplicaciones informáticas para la gestión de información; así como realizar revisiones a fin de librar el sistema de defectos, cumpliendo con las expectativas de los usuarios.-
- e) Participar en la elaboración de Planes Directores para el Centro de Comando Unificado -
- f) Coordinar con el Director del Área de Tecnología y Comunicaciones las actualizaciones, modificaciones o agregados a los sistemas informáticos que permitan asegurar o mejorar la calidad del servicio.-
- g) Requerir de las otras áreas la asistencia necesaria para el normal funcionamiento de su área de competencia.
- h) Integrar los grupos de trabajo creados por el Centro de Comando Unificado, o designar a quien lo integre con la capacidad técnica requerida.

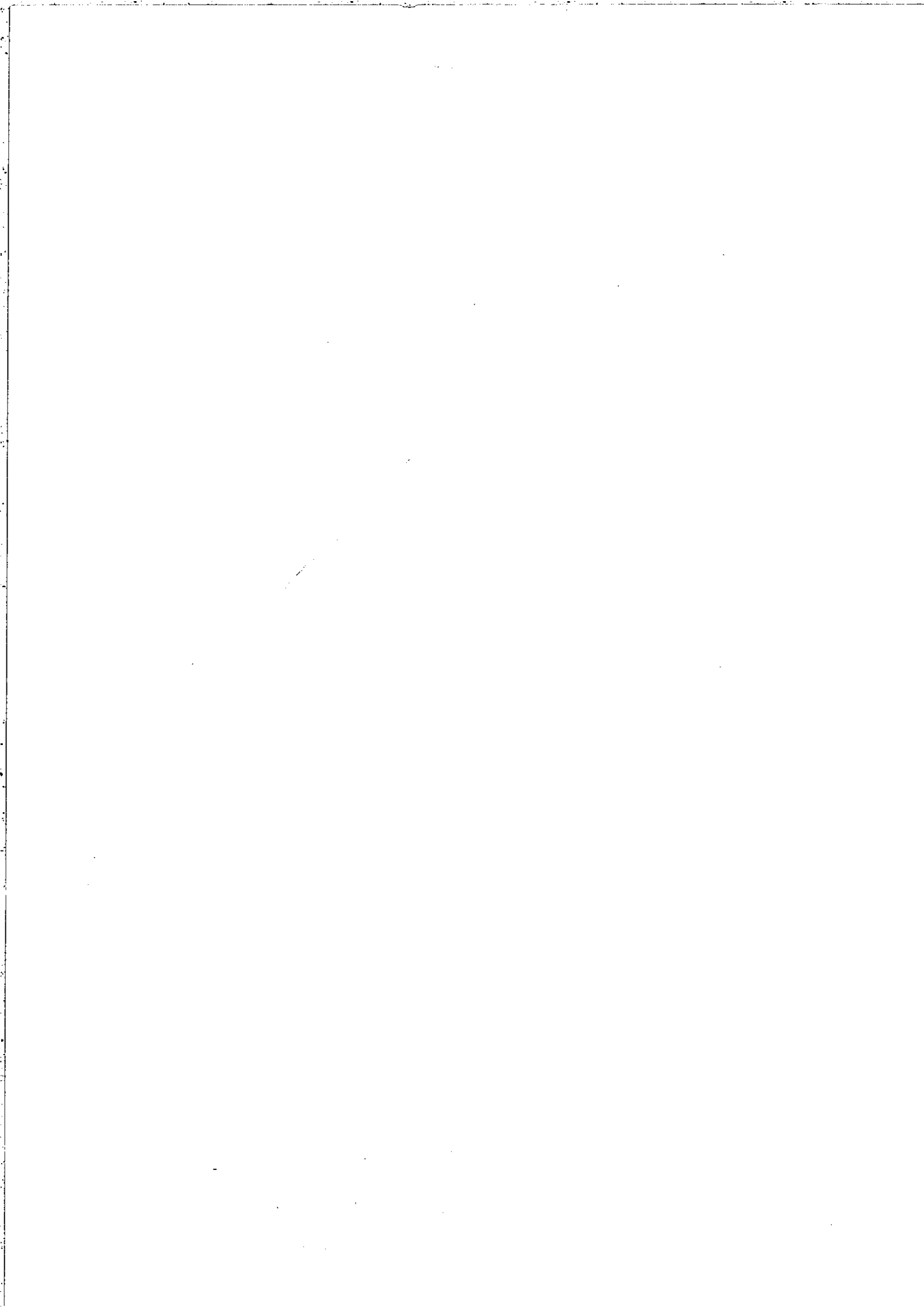
TITULO IV

DISPOSICIONES GENERALES.-

Art. 28° – Se aprueba el protocolo general de Actuación del Centro de Comando Unificado avalado por el Ministerio del Interior., que se considera parte integrante del presente Decreto.-----

Artículo 2.- Publíquese, comuníquese a todas las Unidades Ejecutoras del Ministerio del Interior para conocimiento y cumplimiento. Oportunamente, archívese.-----

JOSE MUJICA
Presidente de la República



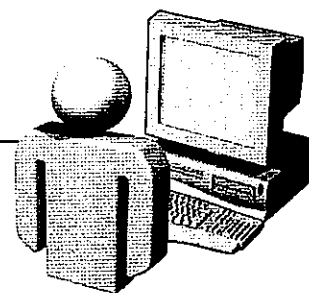


Ministerio del Interior
POLICIA NACIONAL

CENTRO DE COMANDO UNIFICADO

Coordinación y comando de funciones operativas a todas las unidades relacionadas, para brindar a la ciudadanía servicios y asistencia emergentes.

Proyecto: Protocolo de Gestión



Propuesta de un Protocolo de Gestión de Servicios para el Centro de Comando Unificado, con el objetivo de alinear y mejorar la calidad de los servicios entregados a la ciudadanía.

Versión 1.27

2010

Contenido

<u>CONTENIDO.....</u>	<u>2</u>
<u>PRESENTACIÓN.....</u>	<u>3</u>
<u>MARCO NORMATIVO.....</u>	<u>3</u>
<u>OBJETIVOS DEL CCU.-.....</u>	<u>3</u>
<u>ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN.....</u>	<u>4</u>
<u>FUNCIONAMIENTO.....</u>	<u>10</u>
<u>ESTRATEGIA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.....</u>	<u>11</u>
<u>DISEÑO DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.....</u>	<u>13</u>

Presentación

A. Justificación

La infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) adoptada por la Policía Nacional para el abastecimiento de mejores servicios adecuados a las necesidades de la sociedad, demanda la existencia de estándares en TIC para el desarrollo de los procesos y gestión de los servicios operativos de seguridad.

B. Denominación

La Policía Nacional a través del Centro de Comando Unificado , en adelante CCU, coordina y comanda funciones operativas a todas las unidades policiales y organismos relacionados, brindando al público una coalición de servicios a distintos niveles y asistencia emergente.

C. Especificación

En este documento se regula la estructura, organización, funcionamiento y la gestión de servicios del CCU, que tiene como propósito ser un paradigma para la prestación de servicios de emergencia a la sociedad, mediante la adecuada interoperabilidad entre las unidades y organismos involucrados.

Marco Normativo

A. Constitución de la República

Artículo 7, artículo 8, Artículo 168 inc. 1º), artículo 174, artículo 181 inc. 1º)

B. Ley Orgánica Policial

Artículo 2, artículo 3, artículo 4, artículo 5,

C. Decreto 371/95

Artículo 1, artículo 2

D. Código de Procedimiento Policial ley 18.315.-

E. Decreto 574 del 1/7/1974

Artículo. 2, artículo 13.-

Objetivos del CCU.-

A. Proporcionar una adecuada gestión de los servicios de emergencia a las Unidades y Organismos involucrados de acuerdo a la siguiente especificación:

1. Recepción y evaluación de la emergencia.
2. Envío primario de los recursos.
3. Envío secundario de los recursos o evacuación de nuevos requerimientos desde el lugar del hecho.

B. Evaluar y mejorar en forma permanente el sistema de gestión de los servicios de emergencia.

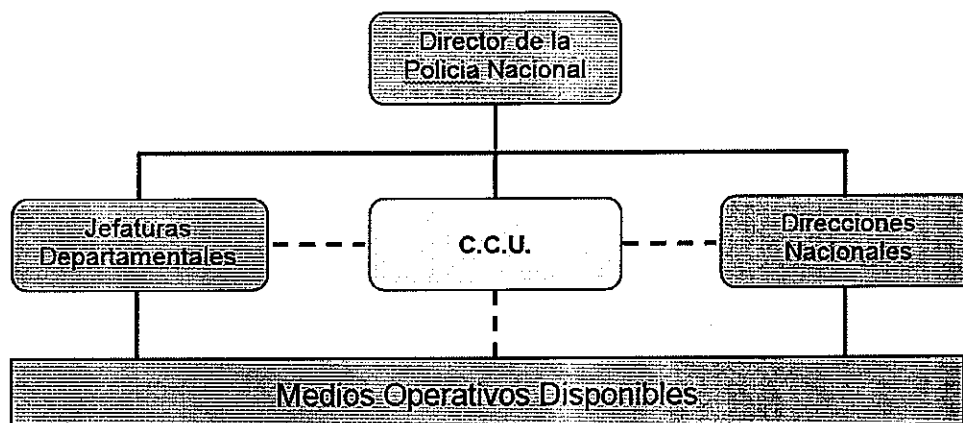
C. Alinear los procesos del servicio con la infraestructura de tecnología de la información (TI).

D. Promover, impulsar y desarrollar políticas para la interoperabilidad de tecnología, procesos, información y datos entre las Unidades Ejecutoras y Organismos relacionados, en la base de que las personas deben estar comprometidas en un esfuerzo continuo para asegurar que sistemas, procesos y culturas de su Unidad u Organismo sean administrados y direccionados para maximizar oportunidades de intercambio y reutilización de informaciones.

Estructura y Organización

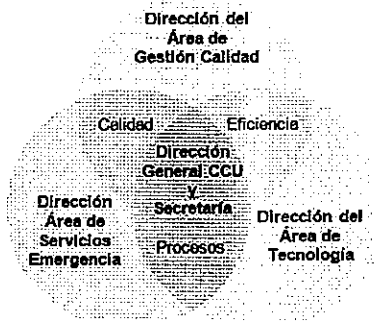
A. Estructura Institucional

El CCU es un servicio de la Policía Nacional especializado en la Gestión de Emergencias, con dependencia directa del Director de la Policía Nacional.



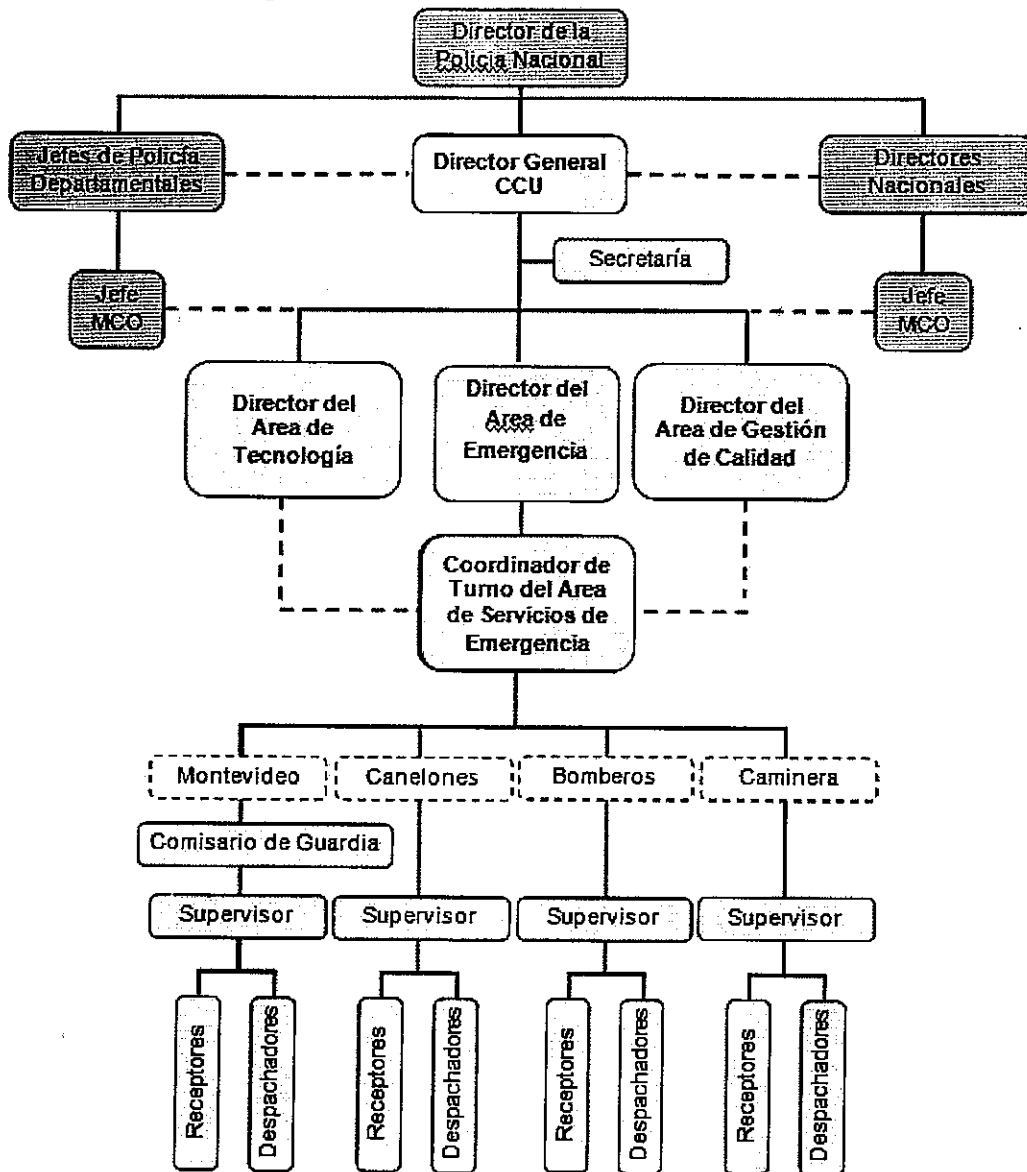
B. Estructura Funcional

Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 11.



C. Organización

Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Arts. 12 a 16.



D. Descripción de los Integrantes

1. Director General

a. Perfil

Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 17

b. Cometidos

Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 18

2. Jefe de Secretaría General

a. Perfil.

Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 19

b. Cometidos.
Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 20

3. Director del Área de Emergencias.-

a. Perfil.-
Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 21

b. Cometidos.-
Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 22

4. Coordinador de Turno del Área de Servicios de Emergencia

Un representante de la Jefatura de Policía de Montevideo, de la Jefatura de Policía de Canelones, de la Dirección Nacional de Bomberos y de la Dirección Nacional de Policía Caminera, que actuarán como Coordinador de Turno, los cuales se alternarán de forma de mantener una presencia permanente.

a. Perfil

Oficial Jefe o superior en actividad del subescalafón ejecutivo de la Policía Nacional, con acreditada experiencia en Operaciones Policiales.

b. Cometidos

(1) Será el responsable de controlar el normal funcionamiento del Servicio de Emergencia del CCU.

(2) Requerir de las otras áreas la asistencia necesaria para el normal funcionamiento de su área de competencia.

(3) Integrar los grupos de trabajo creados por el CCU, o designar a quien lo integre con la capacidad técnica requerida.

(4) Coordinar con los supervisores en aquellas ocasiones que se requiera una participación conjunta.

(5) Actuará como enlace entre su U.E. y el CCU y coordinará en lo atinente a licencias, cobertura de turnos en caso de partes médicos y otros excepcionales, que signifiquen ausencia temporal de personal de su U.E., siendo el responsable de la cobertura de los puestos en el CCU asignados a la misma.

(6) Horario a desarrollar 12 horas de servicio por 48 horas francas.

5. Comisario de Guardia (JPM)

Un representante perteneciente a la Jefatura de Policía de Montevideo con dependencia operativa y administrativa de su Unidad Ejecutora.

a. Perfil

Oficial Jefe en actividad del subescalafón ejecutivo de la Jefatura de Policía de Montevideo, con acreditada experiencia en Operaciones Policiales.

b. Cometidos

- (1) Responsable del control del normal funcionamiento del Servicio de Emergencia de la Jefatura de Policía de Montevideo.
- (2) Horario a desarrollar 12 horas de servicio por 48 horas francas.

6. Supervisor

Un representante por cada turno, perteneciente a la Jefatura de Policía de Montevideo, Jefatura de Policía de Canelones, Dirección Nacional de Bomberos y Dirección Nacional de Policía Caminera, con dependencia operativa y administrativa de su Unidad Ejecutora.

a. Perfil

Oficial subalterno o Suboficial en actividad del subescalafón ejecutivo de la Policía Nacional, con acreditada experiencia en Operaciones de su especialidad.

b. Cometidos

- (1) Responsable del control de la recepción, despacho y seguimiento de las operaciones que en la Mesa de operaciones de su Unidad y durante su turno se produzcan.
- (2) De cada evento que se genere será responsable de su gestión y cierre.
- (3) Presentar los asuntos o iniciativas que consideren convenientes para la mejora de la gestión de servicios.
- (4) Horario: cada U.E. regulará el horario de su personal.

7. Receptores

Suficientes por cada turno, perteneciente a la Jefatura de Policía de Montevideo, Jefatura de Policía de Canelones, Dirección Nacional de Bomberos y Dirección Nacional de Policía Caminera, con dependencia operativa y administrativa del Supervisor de su Unidad Ejecutora.

a. Perfil

- (1) En principio se cubrirá con el personal que actualmente opera en las mesas de operaciones de emergencia de las distintas UU.EE.
- (2) Posteriormente y en la medida que se renueve el personal se aplicará el siguiente perfil:
 - (a) Personal Subalterno de cualquier subescalafón, en actividad de la Policía Nacional.

- (b) Edad entre 25 y 45 años.
- (c) Disponibilidad y flexibilidad horaria para la rotación y traslación de turnos.
- (d) Haber cursado Educación Secundaria y con idoneidad informática de operador PC y aplicativos básicos.
- (e) Capacidad de coordinación en la ejecución de tareas simultáneas y paralelas.
- (f) Capacidad de identificar datos relevantes.
- (g) Capacidad de rápida solución a situaciones conflictivas.
- (h) Adaptabilidad al cumplimiento de las normas.
- (i) Amplio umbral de tolerancia al estrés y capacidad psicoemocional a situaciones críticas.
- (j) Tolerancia a la frustración y mecanismos de defensa conservados.
- (k) Permeabilidad y capacidad de establecer una relación de empatía con el usuario.
- (l) Capacidad de identificar datos relevantes y conocimiento del área operativa.
- (m) Aptitudes comunicacionales tales como buen dominio del lenguaje con conocimiento sintético y semántica elevada, buena dicción y ausencia de dificultades y trastornos del habla.

b. Cometidos

- (1) Asegurar la correcta recepción, interpretación y derivación de las llamadas ingresadas al Servicio de Emergencia.
- (2) Atender las llamadas de emergencia con pleno respeto de los Protocolos de Emergencia establecidos.
- (3) Transferir el evento a los Despachadores de acuerdo a la prioridad y especialidad del incidente ocurrido.
- (4) Informar al Supervisor aquellos eventos cuya naturaleza requiera de un tratamiento especializado.
- (5) Horario: cada U.E. regulará el horario de su personal.

8. Despachadores

Cada unidad involucrada será la responsable de asignar el personal para cada turno a fin de cumplir con las necesidades operativas del Centro de Emergencias. Este personal asignado tendrá dependencia operativa y administrativa del Supervisor de su Unidad Ejecutora.

a. Perfil

Personal Subalterno en actividad del subescalafón ejecutivo de la Policía Nacional con experiencia en el área operativa.

- (1) En principio se cubrirá con el personal que actualmente opera en las mesas de operaciones de emergencia de las distintas UU.EE.
- (2) Posteriormente y en la medida que se renueve el personal se aplicará el siguiente perfil:
 - (a) Capacidad de identificar datos relevantes.
 - (b) Capacidad de rápida solución a situaciones conflictivas.
 - (c) Adaptabilidad al cumplimiento de las normas.
 - (d) Amplio umbral de tolerancia al estrés y capacidad psicoemocional a situaciones críticas.
 - (e) Tolerancia a la frustración y mecanismos de defensa conservados.
 - (f) Capacidad de identificar datos relevantes y conocimiento del área operativa.
 - (g) Aptitudes comunicacionales tales como buen dominio del lenguaje con conocimiento sintético y semántica elevada, buena dicción y ausencia de dificultades y trastornos del habla.

b. Cometidos

- (1) Derivar a través de los canales correspondientes los recursos disponibles y necesarios para atender cada llamado que se registre.
- (2) Brindar respuesta a las solicitudes de los recursos operativos activos. (Información sobre hidrantes, unidades de emergencias médicas, etc.)
- (3) Seguimiento de los eventos abiertos e informar al supervisor de todo hecho relevante.
- (4) Difundir datos relevantes referentes a la operativa diaria (requisitoria de vehículos, accidentes, cortes de vías)
- (5) Horario: cada U.E. regulará el horario de su personal.

9. Director del Área de Tecnología

a. Perfil
Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 23

b. Cometidos
Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 24

10. Director del Área de Gestión de Calidad

a. Perfil
Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 25

b. Cometidos
Reglamento Orgánico del Centro de Comando Unificado Art. 26

Funcionamiento

A. Misión

El CCU tomará a su cargo la gestión de todas las solicitudes de emergencia realizadas por la ciudadanía para la protección y salvaguarda de sus derechos, deberes y garantías, mediante la activación y disponibilidad de una colección de servicios de emergencia.

B. Premisas y Requisitos

1. Concepción

El CCU será concebido exclusivamente como una herramienta de coordinación para la gestión de los servicios de emergencia de las Unidades Ejecutoras y Organismos involucrados.

2. Alcance

El CCU brindará servicio a todas las Unidades de la Policía Nacional, Organismos Estatales, y/o Empresas Privadas involucradas a los cuales se haya autorizado el uso de los sistemas de gestión de servicios de emergencia.

3. Independencia funcional y operativa

a. Tendrá independencia funcional respecto de las Unidades Ejecutoras del Ministerio del Interior.

b. Los Coordinadores, Supervisores, Receptores y Despachadores, según su especialidad, mantendrán la dependencia operativa con su respecto a la Unidad Ejecutora u Organismos a los que pertenezcan.

c. Las tecnologías e informaciones, según su especialidad, deben tener alcance a todas las Unidades Ejecutoras y Organismos autorizados.

C. Catalogo de Servicios

1. Atención full time de emergencias de seguridad pública.
2. Disponibilidad de líneas telefónicas para recepción de llamadas.
3. Video vigilancia en varios puntos de la ciudad de Montevideo.
4. Ubicación geoespacial de recursos móviles para gestión de servicios.
5. Interoperabilidad con diversas fuentes de información.
6. Gestión de los Sistemas Carcelarios.
7. Gestión de los Sistemas de Control Migratorio.

D. Seguridad de la Información

Se deberá tomar como referencia la última versión del documento Anexo N° X "*Políticas de Seguridad de la Información del CCU*", donde se establece el conjunto de lineamientos que se debe seguir para asegurar la confiabilidad de los sistemas con el objetivo de salvaguardar los activos de información. Dicho documento deberá ser revisado, por lo menos, dos veces al año.

E. Gestión Financiera

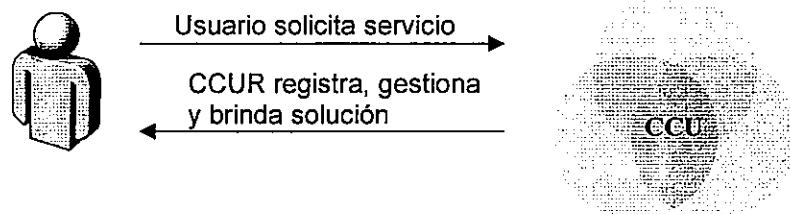
1. Todos los gastos de funcionamiento, de suministros, de inversiones que demande el CCUR para su mantenimiento y normal funcionamiento serán provistos por el Ministerio del Interior, a través de la Dirección General de Secretaría.-

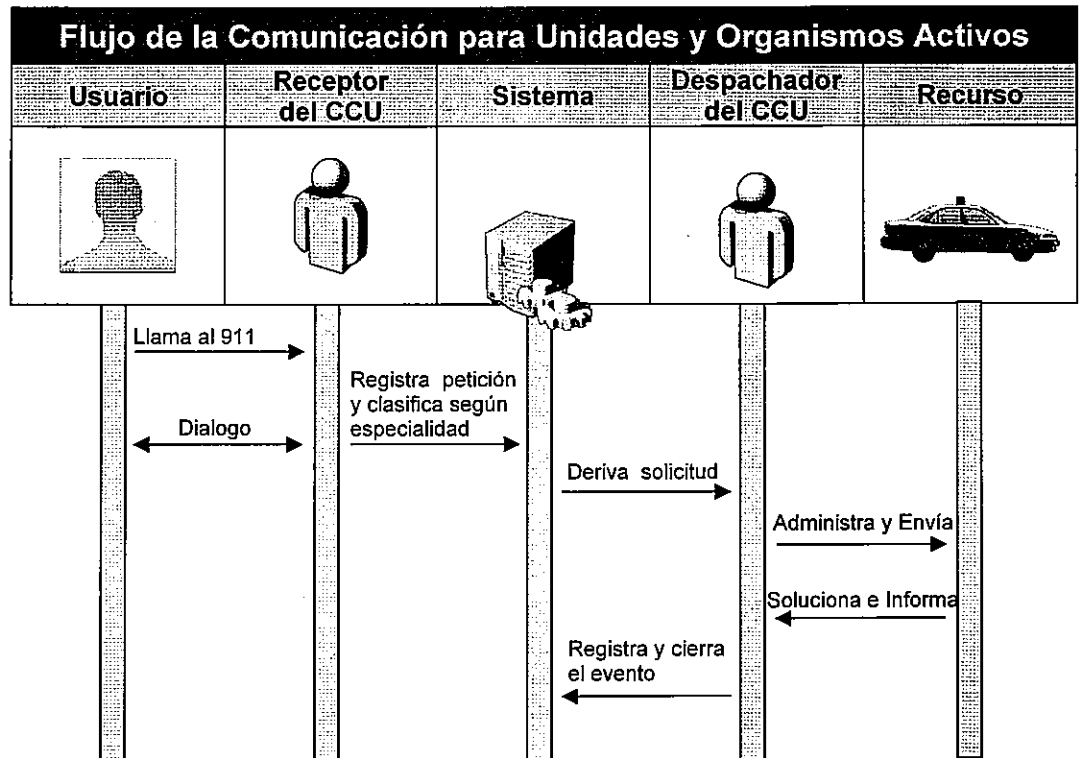
Estrategia de los Servicios de Emergencia

La gestión de los servicios de emergencia se implementará según el alcance y criterio de integración Activa o Remota:

A. Gestión para Unidades y Organismos Activos

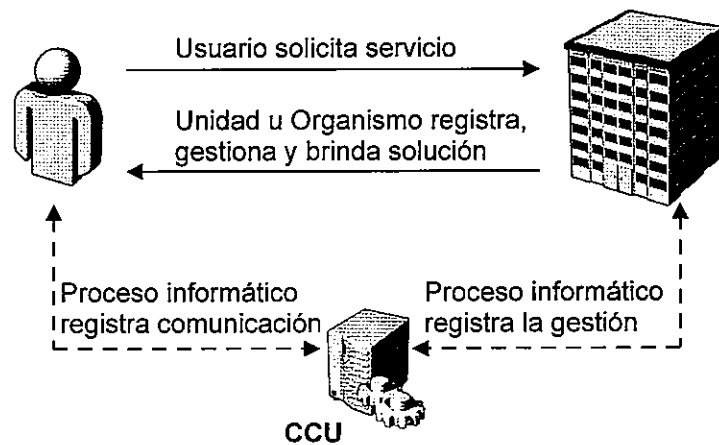
Utilización de los sistemas para la atención, registro, y gestión de emergencias desde el CCU.





B. Gestión para Unidades y Organismos Remotos

Utilización de los sistemas para la derivación y registro automático de comunicaciones, sin atención ni gestión de emergencias desde el CCUR.





Diseño de los Servicios de Emergencia

A. Términos y Referencias

1. Evento de Seguridad Pública

Es una comunicación recepcionada por el CCU que indica una posible situación de emergencia pública, la violación de los derechos, deberes y garantías de algún integrante de la población que habita en nuestro país, o una situación desconocida que pueda ser relevante para la seguridad pública.

2. Incidente de Seguridad Pública

Es una comunicación recepcionada por el CCU que indica uno o varios eventos inesperados o indeseados de alteración de la seguridad pública, que tiene una probabilidad significativa de comprometer la paz pública y/o de amenazar los derechos, deberes y garantías de un grupo significativo de personas.

3. Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Pública (GRISP).-

Grupo con conocimiento apropiado y miembros confiables de la Policía Nacional especializados en temas particulares, los cuales serán

convocados dependiendo del tipo de incidente referido. Tomarán a su cargo la administración y gestión de los Incidentes de Seguridad Pública mientras ellos existan. En ocasiones este Grupo podrá integrar expertos externos a la Policía Nacional. Este Grupo, en lo que refiere a su integración, cometidos y formas de actuación estará a cargo de la unidad ejecutora que tenga responsabilidad sobre el evento, quedando la coordinación de la utilización de los medios disponibles del CCU por parte del Director del Area de Emergencia con el Director General de CCU.

4. Llamadas Impertinentes

Se refiere a llamadas obscenas, morbosas, insultantes o para reportar situaciones de falsas emergencias que obliguen a incurrir en gastos a las instituciones encargadas de las emergencias de salud y seguridad de las personas y sus bienes. Cuando se comprueben desde 1 (uno) hasta 10 (diez) llamadas, en el lapso de un mes calendario y emanadas del mismo derecho telefónico.

B. Premisa de diseño.-

1. Disponibilidad de los recursos de respuesta.-

Cada unidad asignará al CCU los recursos que esta entienda disponibles. Los móviles afectados a este Servicio de Emergencia por turno deberán darse presente en la frecuencia, quedando a la orden del CCU no pudiendo ser utilizados para otros fines, salvo orden expresa de la Dirección del Area de Emergencias del CCU.

C. Gestión de Eventos de Seguridad Pública

1. Objetivo:

Resolver de la manera más rápida y eficaz posible cualquier Evento de Seguridad Pública recepcionado por el CCU. No se preocupa en encontrar y analizar las causas subyacentes a un determinado evento, sino exclusivamente a gestionar los recursos necesarios para su resolución.

2. Registro de Eventos de Seguridad Pública.-

a. Asignación de Referencia

A cada evento se le asignará una referencia que lo identificará unívocamente tanto en los procesos internos como en las comunicaciones.

b. Registro Inicial

Introducción en la base de datos asociada la información básica necesaria para el procesamiento del evento (fecha, hora, N° teléfono, nombre del solicitante, lugar, y descripción del evento).

c. Información Complementaria o de Apoyo

Se incluirá cualquier dato o información relevante para la resolución del evento que puede ser requerida a la persona que solicita el servicio, al Jefe del Operativo en el lugar del evento, o que pueda ser obtenida de los sistemas de información que interoperan con el CCU.

d. Notificación del Evento

En los casos que el evento pueda afectar a otras personas o se necesite la intervención de otros operadores públicos o privados, estos deberán ser notificados.

3. Clasificación de Eventos de Seguridad Pública

a. Categorización

Se asigna una categoría dependiendo de la Unidad Ejecutora responsable de su resolución de acuerdo al siguiente esquema:

Categoría	Unidad Ejecutora Interviniente	Eventos que debe Resolver
Policia	JPM en Montevideo JPC en Canelones	Todos los eventos con excepción de aquellos que por su especialidad no corresponda.
Bombero	DNBomberos	Todos los eventos de su especialidad
Caminera	DNPCaminera	Todos los eventos de su especialidad

b. Nivel de Prioridad

Para los casos de concurrencia de eventos será necesario determinar un nivel de prioridad en base a los siguientes parámetros:

(1) Impacto

Determina la importancia del evento dependiendo de cómo éste afecta la seguridad pública y/o el número de personas afectadas.

(2) Urgencia

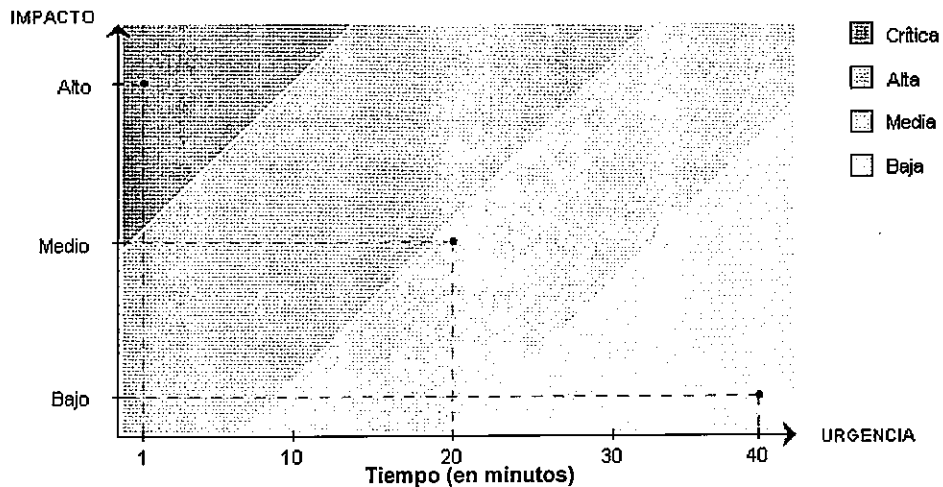
Depende del tiempo máximo de demora que acepte la persona que solicita la emergencia o que determine el responsable del servicio en el lugar del evento.

(3) Aspectos Subsidiarios o Auxiliares

Es necesario tener en cuenta también el tiempo de resolución del evento y los recursos necesarios o disponibles: *los eventos sencillos se resolverán lo antes posible.*

La prioridad del evento puede cambiar durante su ciclo de vida.

(4) Diagrama de Prioridades



(5) Designación de Prioridad Uno

Se debe asignar una respuesta menor a 10 minutos a los siguientes eventos:

- Rapiña en proceso y recién consumada
- Copamiento con toma de rehenes en proceso
- Accidente de tránsito grave
- Policía en peligro
- Disparos de arma de fuego
- Persona herida de arma de fuego
- Herido de arma blanca
- Secuestro
- Rapto
- Atentado a autoridades públicas, edificios públicos y privados
- Persona armada
- Alarma activada
- Derrumbe
- Accidente ferroviario, aéreos y marítimos
- Accidentes de trabajo
- Artefacto explosivo
- Incendios
- Francotirador

c. Asignación de Recursos

Si no se puede resolver el evento en primera instancia se le asignarán recursos mediante el envío de Personal Especializado de acuerdo al siguiente Diagrama de Asignación de Recursos:

Eventos de Seguridad		Recurso Asignado					
		Patrullero	Móvil Comisaría	Ambulancia	Equipo Hipo	Equipo de Choque	Bomberos
Accidentes	General		✓	✓			
	Transito	✓	✓	✓			✓
	Trabajo		✓	✓			✓
	Ferroviario		✓	✓			✓
	Aéreo	✓	✓	✓			✓
Delitos	Con Violencia	✓	✓	✓		✓	
	Sin Violencia		✓				
Faltas			✓				
Suicidios			✓	✓			
Incendios		✓	✓	✓			✓
Electrocución			✓	✓			✓
Intoxicación			✓	✓			✓
Mordeduras			✓	✓			
Nacimientos		✓	✓	✓			
Heridos		✓		✓			
Catástrofe		✓		✓			✓
Policia en Peligro		✓	✓				
Alarma Activada		✓	✓				

d. Monitorización del estado y tiempo de respuesta

Se asocia un estado al evento (registrado, activo, suspendido, resuelto, cerrado) y se estima el tiempo de resolución en base al Nivel de Prioridad.

4. Control y Seguimiento de Eventos de Seguridad Pública

Durante el ciclo de vida del evento se debe actualizar la información almacenada, y se utilizarán métricas que permitan evaluar de forma objetiva el funcionamiento del servicio debiéndose considerar los siguientes aspectos:

- a. Número de eventos clasificados y por prioridades.
- b. Tiempo de resolución en función de emergencia y urgencia.
- c. Uso de recursos disponibles.
- d. Total eventos resueltos en primera instancia.

5. Cierre de Eventos de Seguridad Pública

- a. Se confirma con el responsable del operativo en el lugar del evento.
- b. Se reclasifica el evento si fuere necesario.

- c.
- d.

Se actualiza la información en la base

de datos.

Se cierra el evento.

D. Gestión de Incidentes de Seguridad Pública

El proceso de gestión será regulado y administrado por el Grupo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Pública (GRISP) del cual se propondrá su composición y reglamentación de actuación.

E. Gestión de Llamadas Impertinentes

Será registrado por el Receptor y gestionado por el Supervisor.