

# Departamento de Policía de Albuquerque

Mejorando la seguridad pública con inteligencia basada en datos



## Nombre

Departamento de Policía de Albuquerque

## Industrias

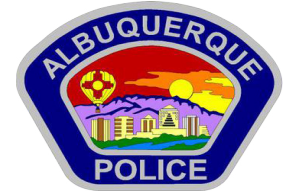
Seguridad Pública

## Ubicación

Albuquerque, Nuevo México, EE.UU.

## Productos

Security Center, Omnicast, Citigraf, Clearance, Federation



## El Departamento de Policía de Albuquerque mejora la eficiencia del RTCC con Genetec Security Center, Citigraf y Clearance

Albuquerque es la ciudad más poblada del estado de Nuevo México y la cuarta más grande del suroeste de los Estados Unidos. Si bien más de 900.000 residentes consideran que el área metropolitana de Albuquerque es su hogar, otros 6 millones de visitantes acuden a la ciudad cada año por negocios, diversión y aventura. Desde un clima cálido durante casi todo el año y una animada escena cultural y gastronómica, hasta innumerables festivales y actividades al aire libre para los amantes de la naturaleza, hay muchas razones por las que a la gente le encanta vivir, trabajar y divertirse en Albuquerque.

### Eliminando los silos de datos de los sistemas de seguridad pública más antiguos

El Departamento de Policía de Albuquerque (APD) trabaja las 24 horas protegiendo a todos. Dentro del Centro Anticrimen en Tiempo Real (RTCC) del Departamento de Policía de Albuquerque, los oficiales utilizan varios sistemas de gestión de video (VMS) y otras tecnologías de seguridad pública para manejar incidentes y agilizar la respuesta. Sin embargo, con el paso de los años, los sistemas y bases de datos aislados comenzaron a afectar la eficiencia de su equipo.

Según Mark Torres, Comandante del RTCC de la ciudad de Albuquerque, “en el pasado, utilizamos muchos sistemas independientes diferentes y bases de datos internas para acceder a la información y compartirla con nuestros oficiales de respuesta. Era estresante para nuestros operadores del RTCC navegar por

todos estos sistemas diferentes y brindar información precisa. Nuestros oficiales dependen de nosotros, por lo que necesitábamos una solución que consolidara toda la información que teníamos de varios sistemas en una sola plataforma.”

Obtener más información no se limitaba a la respuesta a incidentes. El mantenimiento de muchos sistemas de video antiguos e independientes fue otro gran desafío para la municipalidad. Según Tikashi McConnell, Gerente de Proyectos de Aplicaciones de la ciudad de Albuquerque, “centralizar el acceso a todas nuestras cámaras y datos fue importante, pero también lo fue recopilar información sobre las cámaras mismas. Antes, no podíamos ver cuando las cámaras se desconectaban. Sólo lo notábamos al buscar un video que no estaba allí. “La capacidad de ser más proactivos con nuestro mantenimiento también fue vital para nuestra nueva plataforma RTCC.”

Genetec Security Center y Genetec Citigraf™ cumplieron todos los requisitos del Departamento de Policía de Albuquerque. Si bien la plataforma de seguridad unificada podía ayudar a la ciudad a combinar todas sus tecnologías de video y seguridad pública en una única solución, Citigraf llevó sus operaciones RTCC al siguiente nivel. Este sistema de apoyo a decisiones estratégicas ofrece a los operadores del RTCC una visión unificada y en tiempo real de los eventos emergentes. Está diseñado para aumentar la conciencia situacional y brindar información valiosa basada en datos a los equipos de seguridad pública, para que puedan tomar mejores decisiones y más rápidas.

## Mejorando la conciencia situacional del RTCC con Citigraf

Hoy, el Departamento de Policía de Albuquerque gestiona más de 700 cámaras a través de Omnicast™, el sistema de videovigilancia IP de Security Center. En el RTCC, Citigraf se ha convertido en el principal dashboard de visualización desde el cual los operadores manejan la respuesta a emergencias. Todo, desde cámaras y analíticas de detección de disparos hasta información de despacho asistido por computadora (CAD) y ubicaciones GIS de oficiales, se combinan dentro de la solución Citigraf. Esto significa que cuando ocurre un incidente, la información que necesitan siempre estará a su alcance.

“Cuando ocurre un incidente prioritario, aparece un ícono en el mapa en el dashboard de Citigraf. Con un clic en el ícono, nuestros operadores pueden ver la información del CAD, que muestra todo lo que se sabe en ese momento de la llamada. El sistema Citigraf les mostrará todas las cámaras del área, para que puedan recuperar video en vivo en cuestión de segundos. Pueden localizar oficiales cercanos y luego hacer clic en otra pestaña para ver reportes recientes de disturbios, robos a mano armada o asaltos en el área. Luego, pueden transmitir eso a los oficiales enviados para que estén bien informados antes de llegar a la escena”, explicó Torres.

Tener todo dentro de una solución de respuesta integral ayuda a los operadores del RTCC a comprender mejor lo que está sucediendo. Esto los empodera para actuar más rápidamente y con mayor confianza. “Citigraf está reduciendo el estrés de nuestros operadores del RTCC. Ya no tienen que pasar por diferentes soluciones. Tener todos nuestros principales sistemas de seguridad pública en una sola plataforma facilita el trabajo de nuestros operadores. “Tenemos mucha más información a la mano, lo que nos ayuda a apoyar mejor a nuestros oficiales en sitio”, continuó Torres.

En ciudades de todo el mundo, cada vez más personas salen a las calles para protestar y compartir opiniones. Para el Departamento de Policía de Albuquerque, contar con un RTCC ha sido decisivo para ayudar a controlar las grandes concentraciones de público y, al mismo tiempo, proteger la integridad de los agentes. Todas las cámaras y eventos dentro de un radio específico de la protesta se muestran en un mapa dentro de Citigraf, lo que permite a los operadores vigilar de forma remota todo lo que está sucediendo.

“Por razones de seguridad, no tenemos por qué tener policías donde no los quieren, ¿verdad? Con Citigraf, podemos ver todas las cámaras y eventos en el área para que nuestros operadores del RTCC puedan monitorear las protestas desde lejos. “Eso significa que podemos dejar a nuestros oficiales uniformados en un área donde puedan responder rápidamente, pero no necesitan mezclarse con la reunión pública porque tenemos control de lo que está sucediendo”, explicó Torres.

## Compartiendo información y evidencias con mayor facilidad

La optimización de los protocolos de respuesta es sólo un área en la que Citigraf ha añadido un enorme valor. El equipo del RTCC también puede acceder a videos, información y eventos históricos para ayudar a fortalecer las investigaciones y mantener informados a los líderes correspondientes y a los responsables de la toma de decisiones.



“Después de una serie de crímenes violentos, nuestro equipo del RTCC utilizó Citigraf para buscar datos históricos y vincular diferentes eventos para apoyar a nuestros investigadores de crímenes. Gracias a que recuperamos y compartimos esa información, nuestros detectives tienen más tiempo para concentrarse en cerrar los casos. También utilizamos Citigraf para observar tendencias y patrones, de modo que podamos informar a nuestros comandantes de área y subdirectores sobre lo que estamos viendo y abordar cualquier problema crítico en nuestra ciudad”, dijo Torres.

El Departamento de Policía de Albuquerque también se ahorra tiempo al compartir evidencias con investigadores u otros oficiales, utilizando el sistema de gestión de evidencias digitales Genetec Clearance™. Los operadores pueden exportar fácilmente videos, eventos y otros datos de incidentes desde Citigraf directamente a Clearance con unos cuantos clics. Luego pueden otorgar a los investigadores acceso a los archivos del caso para que puedan recuperar o ver evidencias cuando lo necesiten. Los registros de auditoría automatizados garantizan que la cadena de custodia esté siempre protegida.

“Antes de Clearance, quemábamos pruebas en CDs y hacíamos que nuestros investigadores las recolectaran para poder mantener un registro de las evidencias. Sin embargo, nuestros detectives están ocupados y a veces podía llevar un día o dos recolectar evidencia. Clearance nos ayuda a acelerar ese proceso, utilizando un correo electrónico seguro para transferir archivos a personas autorizadas. Con los registros de auditoría integrados, sabemos que recibieron las evidencias porque podemos ver que iniciaron sesión y accedieron a los archivos”, explicó Torres.

## Fortaleciendo las alianzas comunitarias con el registro de cámaras de Clearance

Contar con Clearance Genetec también ha ayudado al Departamento de Policía de Albuquerque a acelerar la recopilación de evidencias y fortalecer los vínculos dentro de la comunidad. Si bien un programa de registro de cámaras existente había ayudado previamente al Departamento de Policía de Albuquerque a identificar la ubicación de las cámaras privadas, los oficiales todavía tenían que ir a cada negocio o residencia para recopilar imágenes de video.



Hoy, al utilizar la funcionalidad del registro de cámaras de Clearance, pueden localizar rápidamente las cámaras en un mapa y enviar un correo electrónico a los participantes de Albuquerque Community Connect para solicitar un video específico. Los propietarios de cámaras responden cargando evidencias de video de forma segura a través de un portal basado en la web. Los detectives luego pueden iniciar sesión en Clearance para verlas, sin necesidad de dejar sus escritorios.

## Ampliando la vigilancia en toda la ciudad con una plataforma flexible

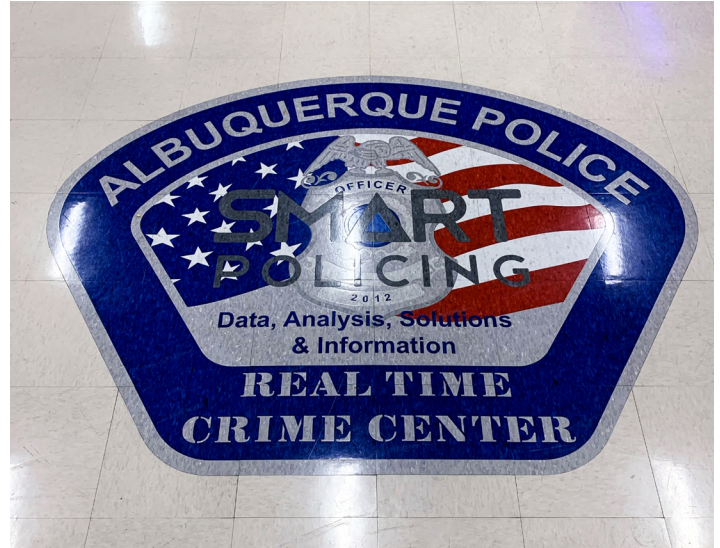
Elegir una plataforma abierta y escalable ha marcado la diferencia para el Departamento de Policía de Albuquerque. Por ejemplo, al utilizar la funcionalidad Federation™, el RTCC ha podido incorporar el VMS y otros sensores de seguridad del Aeropuerto Internacional Sunport de Albuquerque a su plataforma Security Center. También están trabajando para hacer lo mismo con las escuelas públicas de Albuquerque, que tienen más de 2.000 cámaras.

“Cuando hay una emergencia en el aeropuerto o en nuestras escuelas, somos responsables de coordinar la respuesta. Federation nos ha permitido conectarnos y monitorear de manera centralizada otros sistemas críticos en nuestra ciudad, para que podamos asumir el mando y el control, coordinarnos con la gente en sitio y utilizar nuestros recursos para brindar la respuesta más efectiva y eficiente”, dijo Torres.

Mientras el Departamento de Policía de Albuquerque continúa desarrollando iniciativas de seguridad pública, el equipo está feliz de contar con el apoyo de Genetec. “Cuando tenemos una gran idea o un caso de uso particular, el equipo de Genetec siempre interviene para mostrarnos cómo se puede hacer. Sólo en el aspecto de mantenimiento, hemos tenido un montón de momentos significativos. Ahora, podemos ver inmediatamente cuándo las cámaras están fuera de línea y dónde están ubicadas. Esto nos ha animado a empezar a pensar en nuestra red de toda la ciudad de manera más integral y en cómo podemos trabajar con otros departamentos municipales, como Parques y Recreación o Desarrollo Municipal para consolidar todos nuestros sistemas de video y mejorar nuestros procesos de mantenimiento”, explicó McConnell.

## Mejorando la seguridad pública para los próximos años

De cara al futuro, el Departamento de Policía de Albuquerque tiene grandes planes para seguir expandiendo sus operaciones del RTCC y la plataforma Genetec. Según McConnell, hay muchas posibilidades en el horizonte: “comprender todo el funcionamiento y cómo podemos utilizar mejor esas funcionalidades dentro de nuestro entorno es fácilmente un proyecto de seis meses de aprendizaje,



prueba y expansión de lo que podemos hacer con Security Center y Citigraf. Tenemos muchas cosas en el plan que queremos implementar, por lo que puedo vernos escalando y agregando nuevas funcionalidades durante los próximos tres años, fácilmente.”

Algunos proyectos a corto plazo incluyen conectar su sistema de gestión de registros (RMS) y datos de reconocimiento de placas vehiculares (LPR) a Citigraf. También quieren ampliar el acceso a Citigraf a su Oficina de Gestión de Emergencias, así como a los Servicios Comunitarios de Albuquerque para agilizar más procesos internos. También se está discutiendo agregar vigilancia con drones, analíticas y automatización de alarmas.

“Invertir en Security Center, Citigraf y Clearance nos ha permitido extender la riqueza de la información. Al utilizar esta plataforma de seguridad pública unificada, hemos podido maximizar nuestros recursos del RTCC para ayudar mejor a otros departamentos del municipio, socios metropolitanos y comunidades circundantes. Estamos difundiendo información en tiempo real más rápidamente, apoyando las investigaciones y rastreando patrones delictivos en nuestra ciudad. Todo esto ayuda a mejorar la seguridad pública para los residentes, las empresas y los visitantes de Albuquerque”, concluyó Torres.

**“Al utilizar esta plataforma de seguridad pública unificada, hemos podido maximizar nuestros recursos del RTCC para ayudar mejor a otros departamentos del municipio, socios metropolitanos y comunidades circundantes.”**