

SERVICIO 9-1-1 DEL CONDADO DE SAGINAW

UNA HISTORIA CON VISTAS AL FUTURO



PERFIL DEL CLIENTE

Centro de Comunicaciones 9-1-1 del Condado de Saginaw

- Brinda servicios a más de 200.000 residentes.
- Cuenta con una plantilla de 38 despachadores, supervisores y personal administrativo.
- Administró más de 350.000 llamadas en 2014.
- Cliente de Motorola desde 1993.

Principales beneficios de PremierOne

- Distribución rápida y precisa de información situacional.
- Mayor seguridad para los socorristas.
- Asignación de recursos más eficiente.
- Mayor eficiencia operativa
- Conjunto unificado de soluciones de gestión de incidentes: CAD, MOBILE, RECORDS y JAIL.

Desde el momento en que se recibe una llamada al 9-1-1, cada segundo es decisivo. Y por más de veinte años, el Condado de Saginaw ha confiado en los equipos de Motorola para mejorar los tiempos de respuesta, asignar recursos de manera eficiente y brindar información crítica en el momento y el lugar en que se necesita.

Situado casi en medio de la península inferior de Michigan, aproximadamente a 100 millas al noroeste de Detroit, el Condado de Saginaw cubre una extensión de 825 millas cuadradas. Es el octavo condado más importante del estado, donde habitan unas 200.000 personas.

“Por la noche duermo tranquilo sabiendo que la población del Condado de Saginaw está protegida”, explica Tom McIntyre, director ejecutivo del servicio 9-1-1 de Saginaw. “Para mí es importante que los residentes se sientan protegidos al salir y que sepan que hay un centro listo para actuar las 24 horas al día, los 365 días del año”.

El Condado de Saginaw comenzó actualizando su antiguo sistema basado en tarjetas con el sistema de Despacho asistido por computadora (CAD) de Motorola. En 2004, instalaron computadoras de datos móviles (MDC) en los automóviles para mejorar la entrega de información en tiempo real, de modo que el personal de campo pudiera tomar mejores decisiones y con mayor rapidez. Si bien al principio se observó cierta resistencia a la tecnología (“Si me necesitas, mejor llámame”, dijo una vez con sarcasmo un oficial), en la actualidad, CAD y las actualizaciones posteriores al sistema original, incluida la actualización a PremierOne™ Records realizada en 2011 y la actualización más reciente a PremierOne CAD, se han convertido en un recurso de comunicación tan indispensable, que la idea de ir al lugar del hecho sin un vehículo equipado con computadora es casi inconcebible.

LA COMUNIDAD

El Condado de Saginaw está situado en medio de la península inferior de Michigan. Ocupa una superficie de 825 millas cuadradas, donde reside una gran variedad de comunidades: desde pueblos escasamente poblados y zonas periféricas hasta la ciudad turística de Frankenmuth y otras áreas urbanas, como la ciudad de Saginaw, que se han visto muy afectadas por la caída del sector automotriz.

Como director, Tom McIntyre explica: "En el Condado de Saginaw viven alrededor de 200.000 personas, así que nuestro centro de llamadas [9-1-1] siempre está muy activo. Por año, recibimos más de 350.000 llamadas, lo cual equivale a unas 1000 llamadas por día. Nos consideramos uno de los centros más activos, ciertamente en el estado de Michigan. Tenemos seis o siete despachadores que trabajan a la vez, encargados de ingresar las llamadas y enviar la información a la policía, los bomberos o los servicios de emergencias médicas. Lo más importante es proteger a las personas".

"LO MÁS IMPORTANTE ES PROTEGER A LAS PERSONAS".

Las llamadas a 17 departamentos de policía diferentes representan más del 60 % del volumen de llamadas en el centro de llamadas 9-1-1 del Condado de Saginaw; el 10% de las llamadas se realizaron a 22 departamentos de bomberos, el 15 % de las llamadas fueron para los servicios de emergencias médicas y el resto fue por consultas generales.

EL PASADO: RELACIÓN DE SAGINAW CON MOTOROLA, DE LAS TARJETAS A CAD

"Comenzamos a trabajar con Motorola por primera vez en 1993", comenta McIntyre, "durante el proceso de actualización de nuestras antiguas radios de VHF a 800 MHz". En ese momento, los despachadores del 9-1-1 del condado utilizaban un sistema basado en tarjetas para realizar un seguimiento de las llamadas entrantes.

"El operador atendía una llamada, anotaba la información a mano, señalaba la ubicación en un mapa y se dirigía caminando hacia el despachador. Era común ver pilas de unas 70 o 75 tarjetas junto a un despachador. Se tardaba entre 2 y 3 minutos, tal vez más, en despachar un automóvil o una brigada de bomberos. En una situación riesgosa para la vida, ese tiempo podía ser decisivo".

En 2000, el condado instaló su primer sistema Motorola CAD en reemplazo del sistema basado en tarjetas. En 2005, se instalaron computadoras de datos móviles (MDC) en los automóviles y, desde entonces, el condado ha realizado actualizaciones y mejoras constantes al sistema, entre ellas, una actualización a la próxima generación de sistemas de respuesta ante emergencias, PremierOne CAD, realizada en 2013. Con una sonrisa, Tom recuerda: "Pasamos de las tarjetas a CAD y ahora casi no usamos papel. Incluso hemos eliminado los libros de multas de tránsito".

"Motorola siempre nos ha acompañado. Se ha involucrado tanto a nivel local como estatal y ha participado en varias de las iniciativas. Siempre contamos con el apoyo de Motorola".

— Tom McIntyre
Director Ejecutivo
Servicio 9-1-1 de Saginaw



EL PRESENTE: UNA SOLUCIÓN DINÁMICA EN CONSTANTE EVOLUCIÓN

PremierOne CAD ofrece una comunicación avanzada e información detallada, algo esencial para proteger a los residentes y garantizar la seguridad de la policía, los bomberos y los servicios de emergencias médicas.

La arquitectura escalable hace posible el crecimiento y permite responder a las cambiantes necesidades de seguridad pública del Condado de Saginaw; la funcionalidad se puede personalizar según el nivel de la agencia; y las interfaces intuitivas centradas en el usuario se adaptan fácilmente para satisfacer necesidades únicas y específicas.

Una plataforma común permite compartir fácilmente información coherente y uniforme con otras aplicaciones PremierOne y de terceros, dentro y fuera del Condado de Saginaw. Esta plataforma unificada combina funciones de mapeo, información de registros, video vigilancia, contenido multimedia complejo y funcionalidad de radio móvil terrestre avanzada para tomar decisiones acertadas con mayor rapidez y lograr mejores resultados.

Los departamentos de bomberos ahora reciben la ubicación de los hidrantes más cercanos durante el trayecto, alertas de presencia de materiales peligrosos en el lugar e imágenes satelitales, esquemas y diagramas de los edificios, para que puedan estudiar la distribución de la estructura incluso antes de llegar.

Jefe de policía recuerda la época en que todavía no se utilizaba CAD

Donald Pussehl, Jefe del Departamento de Policía del Municipio de Saginaw, cuenta la anécdota: "Recuerdo cuando iba conduciendo el patrullero hacia el lugar del incidente, siendo apenas un joven policía de unos 21 años, durante mi turno de medianoche. Uno iba lo más rápido posible, en el medio de la noche, con luces y sirena. Lo que recuerdo claramente, y no me sucede solo a mí, sino a todos los oficiales, es tener que preguntar dos, tres, cuatro, cinco veces a la central: "¿Me podrían repetir la dirección? ¿Cuál era la dirección? ¿Podrían decirme la dirección? Esto limita el espacio de aire, y lo único que te importa en ese momento es dejar ese aire libre para que los socorristas del lugar puedan llamar para pedir ayuda si lo necesitan.

Ahora, la información aparece en la pantalla de la computadora. Tenemos mapas, cruces, podemos decir si está cerca de esta intersección. Les puedo asegurar que CAD ha salvado vidas, ya sea de ciudadanos como de oficiales. Podemos liberar el aire para que quienes se encuentran en el lugar del hecho lo utilicen ante una emergencia".

Los socorristas ahora obtienen instrucciones específicas acerca de la ubicación, información sobre situaciones que potencialmente supongan una amenaza para ellos, un historial de incidentes registrados en el domicilio y otra información fundamental para que el incidente se resuelva de manera segura y satisfactoria.

“Antes debíamos confiar en la memoria del despachador para saber si se trataba de una situación de riesgo o de un área peligrosa. Si el despachador olvidaba mencionar algo o no conocía el lugar, el oficial tampoco tendría un claro reconocimiento de la situación. Ahora, tenemos información sobre situaciones riesgosas del lugar y funciones de recuperación instantánea que nos permiten rastrear llamadas previas y consultar el historial de incidentes, para que el socorrista esté mejor informado antes de llegar al lugar del hecho”.

— Don Hess
Dispatch Supervisor
Saginaw County 9-1-1

La funcionalidad intuitiva “Work Assist” permite acceder rápidamente a información valiosa. Además, con la función mejorada de recuperación de incidentes, es posible realizar búsquedas parciales y cómodas para buscar detalles relevantes y enviarlos al personal de campo.

La función de ubicación automática de vehículos (AVL) permite a los despachadores visualizar los vehículos que se encuentran patrullando en tiempo real para dirigirlos hacia el lugar específico del incidente, además de establecer su ubicación precisa para constatar que estén a salvo. “Si no teníamos respuesta de un vehículo o si por cualquier motivo habíamos perdido contacto, debíamos enviar otro vehículo en su búsqueda. Ahora podemos ver dónde están rápidamente”, dice Don Hess. Supervisor del Servicio 9-1-1 del Condado de Saginaw Esta funcionalidad de CAD se ha convertido en algo tan indispensable, que el Condado de Saginaw no envía a ningún vehículo sin AVL activa.

Con el perímetro virtual, los despachadores también pueden advertir a la policía, los bomberos y los servicios de emergencias médicas que están ingresando en una zona donde es factible que se encuentre un sospechoso potencialmente peligroso.

“Es interesante hablar con otros oficiales de policía sobre cómo han cambiado las cosas a lo largo de los años”, dice McIntyre. “El solo hecho de pedir la licencia del conductor y que figure todo allí es increíble. Con solo pasar la banda magnética por la computadora se obtiene toda la información necesaria. Del mismo modo, se pueden consultar las placas antes de salir de auto para verificar si el seguro está al día, quién es el titular registrado o si hay alguna solicitud pendiente”.

“AL DISPONER DE INFORMACIÓN DETALLADA EN EL SISTEMA CAD, EL PERSONAL DE EMERGENCIA PUEDE SABER DÓNDE SE ENCUENTRA EL ÁREA DE EMERGENCIA, POR EJEMPLO, Y RESPONDER DIRECTAMENTE”.

McIntyre agrega: “Los departamentos de bomberos constantemente cargan información en el sistema. De ese modo, disponen de datos precisos sobre las instalaciones. No es nada agradable pensar en esto, pero hemos estado trabajando en estrecha colaboración con nuestros servicios de emergencias para asegurarnos de estar preparados ante una crisis en una escuela o en otro lugar público. Actualmente estamos cargando los planos y diagramas de las escuelas. Nadie se imagina cuántas escuelas hay en este condado. Me refiero a la diversidad de edificios y a su distribución. “Al disponer de información detallada en el sistema CAD, el personal de emergencia puede saber dónde se encuentra el área de emergencia, por ejemplo, y responder directamente”.



MAYOR RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN

Una respuesta rápida, eficaz y adecuada ante una situación en curso depende de la distribución fluida de información oportuna. Para asegurarse de que los socorristas reciban la mejor información posible, PremierOne permite tomar fotografías, grabar videos y generar otros archivos multimedia fáciles de distribuir y consultar. Del mismo modo, la búsqueda automática de vehículos, personas e incidentes anteriores brinda más información para actuar con mayor rapidez y precisión.

Por ejemplo, cuando se recibe una llamada de prioridad alta en el Centro de Comunicaciones 9-1-1 del Condado de Saginaw, el despachador, con solo presionar un botón, puede insertar la dirección automáticamente en el sistema. Luego, con apenas presionar unas teclas más, el despachador puede solicitar a PremierOne que envíe detalles del incidente, datos específicos almacenados sobre el lugar y cualquier historial disponible a los oficiales de campo y a otros departamentos pertinentes. En unos segundos, los socorristas reciben la notificación, la información y se ponen marcha.

Los videos y las fotografías se pueden compartir de inmediato. Por ejemplo, cuando se recibe una Alerta AMBER (cuya sigla en español significa "Menores de edad desaparecidos en Estados Unidos: sistema de transmisión de emergencia"), se puede adjuntar una fotografía del menor a un expediente para que los oficiales de campo la puedan ver inmediatamente. Antes, era necesario obtener una copia original de la fotografía del niño desaparecido, llevarla a un centro de copiado cercano y distribuirla entre todos los oficiales de campo. Lo que antes tardaba horas, tal vez días, ahora se logra en segundos.

Esta capacidad de distribuir fotografías de inmediato entre los oficiales de campo también sirve para identificar posibles delincuentes. En el Condado de Saginaw, una persona detenida había presentado una identificación falsa para evitar el arresto. Cuando vio su rostro en la pantalla de la computadora de datos móviles (MDC) del patrullero, supo que era hora de decir la verdad.

EL FUTURO: COMUNICACIÓN FLUIDA DE DATOS DESDE Y HACIA EL CAMPO

El condado de Saginaw es un condado que mira hacia adelante, que conoce la inversión en seguridad pública y que aporta dividendos a largo plazo, llevando una comunidad más segura y próspera. Ellos reconocen a Motorola por su capacidad de permanecer en la vanguardia de la tecnología. Desde que iniciaron una relación con Motorola, la policía, los bomberos y los servicios de emergencia han impulsado el uso por la tecnología de Motorola sabiendo que incluso sus propias vidas dependen de la información que esté disponible gracias a Motorola.

"Y AQUÍ ENTRA EN ESCENA MOTOROLA. ELLOS QUIEREN ASEGURARSE DE QUE HAGAMOS BIEN NUESTRO TRABAJO".

McIntyre comenta fascinado: "Contamos con Motorola para todo lo que hacemos. No se trata simplemente de mantenernos actualizados con la tecnología en constante evolución, sino que, además, debemos asegurarnos de estar utilizándola correctamente. Y aquí entra en escena Motorola. Ellos quieren asegurarse de que hagamos bien nuestro trabajo".

El servicio 9-1-1 de Saginaw prevé que en el futuro se implementarán al menos tres importantes avances que servirán para "cerrar el círculo de comunicación".

En primer lugar, se encuentra el uso cada vez más generalizado de las cámaras corporales y las cámaras instaladas en el interior del vehículo, que permiten transmitir video en tiempo real a los centros de despacho. En lugar de solicitar el envío de socorristas al lugar del incidente y esperar que todo salga bien, estos hombres y mujeres tendrán literalmente a alguien posado sobre sus hombros para despachar refuerzos de inmediato en caso de ser necesario.

En segundo lugar, se encuentra la gestión avanzada de registros. Mientras que antes las tarjetas de llamadas se conservaban durante un par de meses y luego se destruían, el Condado de Saginaw se imagina el día en que toda la información sobre un incidente (datos, voz, video y texto) esté vinculada entre sí y sea fácil de consultar.

En tercer lugar, se encuentra el creciente volumen de información y datos que se está incorporando al sistema. Se estima que al consultar información en PremierOne CAD, el nivel de detalle será más exacto y minucioso, lo cual se verá reflejado en una mayor rapidez y seguridad para los socorristas que protegen a los residentes del Condado de Saginaw.



Motorola Solutions, Inc. 1301 E. Algonquin Road, Schaumburg, Illinois 60196 U.S.A.
motorolasolutions.com/icc

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y se utilizan bajo licencia. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños. ©2016 Motorola Solutions. Todos los derechos reservados. 10-2016