



ORDENANZA NÚMERO: 06-58

SERIE: 2005-2006

Proyecto de Ordenanza presentado por la Comisión de Jurídico y Reglamento

**DE LA LEGISLATURA MUNICIPAL DE CAGUAS, PUERTO RICO,
PARA APROBAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OPERACIONALES DEL CENTRO DE CONTROL DE VIGILANCIA
VIRTUAL DEL MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS.**

POR CUANTO: El 26 de enero de 2006, se aprobó la Ordenanza Número 06-35, Serie: 2005-2006 la cual estableció la política pública que servirá de base para el funcionamiento del proyecto de vigilancia virtual a ser operado por el Municipio Autónomo de Caguas.

POR CUANTO: A tenor con la orden emitida en la citada Ordenanza, el Primer Ejecutivo sometió para nuestra aprobación, dentro del término allí establecido, el Manual que incorpora la intención legislativa plasmada en la Ordenanza Número 06-35, Serie: 2005-2006 así como las garantías de privacidad e intimidad que deben ser extendidas a toda la comunidad cagüeña. Entre las garantías a considerarse debían figurar aquellas que prohíban el acercamiento visual innecesario o la focalización en situaciones en que la expectativa de intimidad de los ciudadanos sea evidente.

POR CUANTO: El Manual de Procedimientos Operacionales del Centro de Control de Vigilancia Virtual del Municipio Autónomo de Caguas cumple con el objetivo de propiciar un óptimo funcionamiento social, atendiendo al bienestar de toda la comunidad y la protección de los derechos básicos que animan nuestros procesos democráticos de gobierno.

POR TANTO: ORDÉNESE POR LA LEGISLATURA MUNICIPAL DE CAGUAS, PUERTO RICO, LO SIGUIENTE:

SECCIÓN 1RA: Adoptar el Manual de Procedimientos Operacionales del Centro de Control de Vigilancia Virtual del Municipio Autónomo de Caguas, el cual se hace formar parte de esta Ordenanza.

SECCIÓN 2DA: Aplicar el referido manual en todo proceso llevado a cabo y/o relacionado con el funcionamiento del Centro de Vigilancia Virtual.

SECCIÓN 3RA: Copia de esta Ordenanza será enviada a la Comandancia de la Policía Municipal de Caguas, a la Oficina de Sistemas de Información del Municipio Autónomo de Caguas y al Director de la Oficina de Asuntos Legales del Municipio Autónomo de Caguas.

SECCIÓN 4TA: Esta ordenanza, conjuntamente con el manual que se adopta, entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.

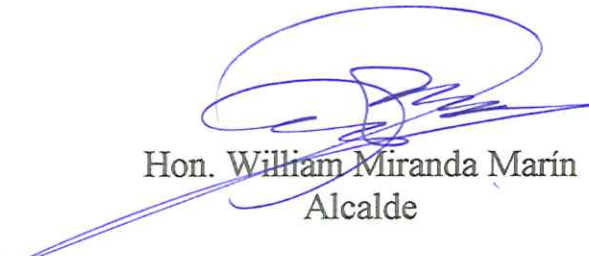
Aprobada por la Legislatura Municipal de Caguas, Puerto Rico, el 18 de mayo de 2006 y aprobada por el Alcalde de Caguas, Puerto Rico, el 22 de mayo de 2006.



Hon. Andrés Miranda Rodríguez
Presidente
Legislatura Municipal



Jorge Rodríguez Cruz, JD
Secretario
Legislatura Municipal



Hon. William Miranda Marín
Alcalde



CERTIFICACIÓN

El Presidente y el Secretario de la Legislatura Municipal del Municipio de Caguas, Puerto Rico, por la presente,

CERTIFICAN: Que la Ordenanza que antecede es copia fiel, exacta y original aprobada por la Legislatura Municipal de esta ciudad en la Sesión Ordinaria celebrada el 18 de mayo de 2006, titulada:

ORDENANZA NÚM. 06-58

SERIE: 2005-2006

DE LA LEGISLATURA MUNICIPAL DE CAGUAS, PUERTO RICO, PARA APROBAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL CENTRO DE CONTROL DE VIGILANCIA VIRTUAL DEL MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS.

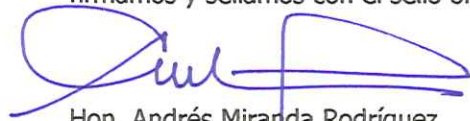
Que la indicada **Ordenanza 06-58** fue aprobada con los votos afirmativos de los siguientes Legisladores: Honorables Andrés Miranda Rodríguez, Raúl Papaleo Betances, Leonides Parrilla Figueroa, Jesús F. Santa Rodríguez, Vilma S. Muñoz Díaz, Carmen I. Aponte Ortiz, José A. Rodríguez Quiñones, Ramón L. García García, Esteban Ramírez del Valle, José R. Torres Torres, Elvira Martínez Vda. de Portela y Gilberto F. Rivera Morell.

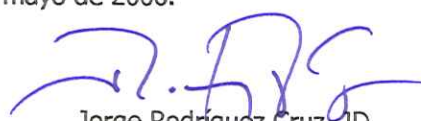
NEGATIVA: Hon. Raúl G. Tirado Menéndez

ABSTENIDOS: NINGUNO

AUSENTES: Hons. Alba N. Lebrón Delgado y Audás García Orellano

Y para remitir al Alcalde de Caguas, a los fines de su aprobación, expedimos la presente certificación que firmamos y sellamos con el sello oficial de este Municipio hoy 19 de mayo de 2006.


Hon. Andrés Miranda Rodríguez
Presidente
Legislatura Municipal


Jorge Rodríguez Cruz, JD
Secretario
Legislatura Municipal


Hon. William Miranda Marín
Alcalde

Fecha aprobación: 22 de mayo de 2006

Sello Oficial
/mpg



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Municipio Autónomo de Caguas



Manual de Procedimientos Centro de Control del Sistema de Vigilancia Virtual

9

TABLA DE CONTENIDO

REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL 3

REGISTRO DE CAMBIOS DEL MANUAL 4

I. INTRODUCCIÓN 5

II. TÍTULO 6

III. BASE LEGAL 6

IV. PROPÓSITO.....6

V. APLICABILIDAD.....7

VI. ORGANIZACIÓN.....7

VII. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL
ASIGNADO AL CENTRO DE CONTROL.....8

 A. Coordinador del Centro de Control 8

 B. Oficial de Enlace y Gerente de Comunicaciones.....9

 C. Analistas de Imágenes 9

 D. Operadores de Cámaras de Seguridad..... 10

VIII. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ACCESO
FÍSICO AL CENTRO DE CONTROL 11

IX. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INCIDENTE
NOTIFICADOS A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS DE
TELECOMUNICACIONES 12

X. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INCIDENTES
IDENTIFICADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE VIGILANCIA
VIRTUAL 13

XI. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO, CONTROL Y PRESERVACIÓN DE EVIDENCIA 14

XII. INTENCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS CIVILES Y DE PRIVACIDAD, Y RECURSO DE QUERELLAS..... 17

XIII. MANEJO ESTADÍSTICAS E INFORMES SOBRE LAS OPERACIONES DEL CENTRO DE CONTROL..... 17

XIV. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE SISTEMAS Y EQUIPO..... 19

XV. DIRECTORIO 21

ANEJO I (RECURSOS, FORMULARIO Y OTROS)..... 22

ANEJO II (Códigos y Números de Emergencias) 23



REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL						
COPIA	ENVIADO A	FECHA	RECIBIDO POR	FECHA	CONFIRMADO POR	FECHA

RF
P

REGISTRO DE CAMBIOS DEL MANUAL					
PÁRRAFO/ PÁGINA	NÚMERO DE CAMBIO	PLAN BÁSICO	ANEJO/ SOP	FECHA DE ENTREGA	FIRMA
Documentos de Promulgación					
Registro de Distribución					
Páginas					

6
Q

I. INTRODUCCIÓN

El **MUNICIPIO AUTÓNOMO DE CAGUAS** en cumplimiento de la política pública local, estatal y federal, orientada a velar por el bienestar de toda la comunidad en un gobierno de ley y orden; promoviendo, a su vez, la protección de vida y propiedad ante los riesgos y peligros a que está expuesta nuestra comunidad establece las facilidades estructurales y la normativa que servirá de base a la operación del Centro de Control de Vigilancia Virtual. La operación de dicho Centro es una labor en conjunto conformada por la Comandancia de Seguridad Pública y la Secretaría del Área Social. No obstante, se delegará la supervisión de los trabajos que allí se efectúan al Comisionado de Seguridad.

Este proyecto conllevó el establecimiento de un Centro de Control, desde donde se opera el referido sistema, el cual cuenta con tecnología para la visualización y procesamiento de imágenes de vídeo. En dicho Centro se identifican los incidentes y se espera que se produzcan acciones inmediatas para notificar los mismos a las agencias de seguridad correspondientes, como la Policía y Manejo de Emergencias, tanto a nivel del Gobierno Central como Municipal, Emergencias Médicas y Bomberos.

La preparación de un Manual de procedimiento es indispensable para garantizar el cumplimiento cabal de todas las leyes y reglamentaciones y establecer de forma precisa las guías que regirán las operaciones del referido Centro de Control. Este Manual detalla, además, los deberes y responsabilidades de cada área adscritas al Centro de Control y a las unidades de apoyo.

El mismo tiene como pilares de legalidad, la ley de Municipios Autónomos, nuestro Código de Orden de la Ciudad Criolla y la legislación estatal y federal que regula este tipo de actividad. Las secciones 1, 8 y 10, del Artículo II, de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, servirán como bases de interpretación cuando surja controversia entre un derecho reservado a los ciudadanos en la Constitución y una actividad emprendida a tenor con el propósito de protección social que anima el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES**.

Incluido en el concepto de la inviolabilidad de la dignidad humana se encuentra el derecho a la intimidad. La Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico garantiza plena protección sobre aquellas actividades realizadas en privado, que no

constituyan delito público, de las cuales surja una expectativa genuina de intimidad.

Se establece como política pública de nuestro Centro de Operaciones, el tener disponible nuestros mejores recursos humanos, económicos, técnicos y profesionales para lograr que nuestro Municipio Autónomo de Caguas cuente con un plan, efectivo y funcional, para minimizar actos criminales, pérdidas de vida, daños o pérdida de equipo y propiedad, todo ello enmarcado en el respeto a los derechos humanos y, en específico, salvaguardando la dignidad y las expectativas de intimidad que son acreencia de todos los seres humanos.

II. TÍTULO

Este Manual se conocerá como el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE CONTROL DEL SISTEMA DE VIGILANCIA VIRTUAL**. En adelante se utilizará la palabra Manual al referirse a este documento y la palabra Municipio al referirse al Municipio Autónomo de Caguas.

III. BASE LEGAL

Las Secciones 1, 8 y 10 del Artículo II de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico; Ley de Municipios Autónomos, Ley Núm. 81 del 30 de agosto de 1991, según enmendada; Ley Núm. 211 del 2 de agosto de 1999, según enmendada; Ordenanza Número 06-35 Serie 2005-2006 del Municipio Autónomo de Caguas; legislación estatal y federal aplicables. Luis A. Nieves y Otros vs. A.M. Contractors, Inc.; 2005 JTS 186; Héctor Vega Rivera vs. Telefónica de P.R., 2002 JTS 58.

Este Manual no reemplaza, deroga, modifica o altera ninguna Ordenanza Municipal, cláusulas dentro del Código de Orden de la Ciudad Criolla, ni leyes estatales o federales. El mismo pretende, mas bien ser un instrumento efectivo y un pilar estructural, como denominadores del éxito del proyecto.

IV. PROPÓSITO

El propósito de este Manual es establecer las guías y procedimientos que regirán las actividades y operaciones del Centro de Control del Sistema de Vigilancia Virtual. El mismo es una fuente de información y referencia para los oficiales de orden público, manejo de emergencias, operadores de cámaras, analistas de

imágenes de vídeo, y cualquiera otros funcionarios o empleados municipales que se relacionen con los procesos del Centro de Control.

Este Manual provee los pasos a seguir para que el personal dentro del Centro de Control pueda realizar sus funciones efectivamente, antes, durante y después del manejo o prevención de un incidente que se identifique a través del Sistema de Vigilancia Virtual. Siempre teniendo presente el concepto de la inviolabilidad de la dignidad humana y el derecho a la intimidad.

V. APLICABILIDAD

El mismo es aplicable dentro de los parámetros necesarios para establecer y desarrollar las operaciones diarias ejecutadas bajo el flujo operacional del Centro de Control del Sistema de Vigilancia Virtual, en la jurisdicción del Municipio Autónomo de Caguas.

VI. ORGANIZACIÓN

En este artículo se presenta gráficamente la organización e interrelación de los diferentes componentes que participan en la operación del Centro de Control del Sistema de Vigilancia Virtual.



El organigrama antes ilustrado presenta los componentes del Centro de Control y su interrelación en esta primera fase del proyecto. Por consiguiente, el mismo deberá reflejar ajustes de acuerdo al desarrollo y crecimiento operacional. Además, dicho organigrama muestra los recursos humanos activos por turno, por lo que es necesario aclarar que la operación del Centro de Control está activa 24 horas al día, siete días a la semana, los 365 días del año. Cabe señalar que en situaciones de emergencia extraordinarias se realizarán los ajustes necesarios a esta estructura con el fin de cubrir las necesidades de servicios requeridas en cada situación.

VII. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL ASIGNADO AL CENTRO DE CONTROL DEL SISTEMA DE VIGILANCIA VIRTUAL

A. Coordinador del Centro de Control

1. Verificar que se cumpla con las funciones y procedimientos establecidos en este Manual.
2. Coordinar e integrar las funciones y actividades que se realizan en el Centro de Control del Sistema de Vigilancia Virtual y ofrece apoyo a la gerencia del Municipio en la supervisión del personal destacado en dicha operación.
3. Revisar de tiempo en tiempo los procedimientos establecidos en este Manual y proponer los cambios que estime necesarios, de conformidad con las nuevas funciones o sistemas que se incorporen al Centro de Control.
4. Planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones que se realizan en el Centro de Control.
5. Coordinar con las agencias locales, centrales y federales el uso y manejo de la información producto de las actividades del Centro de Control con el fin de satisfacer las demandas de servicios y la efectividad en manejo de incidentes.
6. Controlar los niveles de acceso, manejo y confidencialidad en las operaciones del Centro de Control.

7. Establecer los controles internos necesarios para asegurar la capacidad operacional y de respuesta del Centro de Control, en términos de efectividad y eficiencia.
8. Someter informes periódicos y especiales sobre las actividades del Centro de Control a la gerencia del Municipio, según le sean requeridos.
9. Velará que la operación del Centro de Vigilancia Virtual se lleve a cabo de acuerdo a este Manual, a la ley y, en específico, a lo preceptuado en las secciones 1, 8 y 10 del Artículo II, de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, donde se establece que la dignidad del ser humano es inviolable y que toda persona tiene derecho a protección de ley contra ataques abusivos a su honra, a su reputación y a su vida privada o familiar.

B. Oficial de Enlace y Gerente de Comunicaciones (Protección y Seguridad Pública)

1. Servir como enlace y representante oficial de la Unidad de Protección y Seguridad Pública dentro del Centro de Control.
2. Asistir al Coordinador del Centro de Control en el manejo de las comunicaciones con la Policía de la Comunidad, la Oficina Municipal para el Manejo de Emergencias y otras agencias de seguridad, tanto municipales como del gobierno central y federal.
3. Custodiar y controlar los procesos de manejo de la evidencia que se produzca en el Centro de Control. A esta persona se considerará como el encargado de la bóveda de evidencia (Véase Sección XI).
4. Velar por la seguridad física del Centro de Control.
5. Desde su perspectiva y área de especialidad, asistir en el proceso de análisis de imágenes cuando le sea requerido por parte del Coordinador del Centro.
6. Participar en los adiestramientos y talleres requeridos como parte de las operaciones del Centro de Control.

7. Salvaguardar la información a que tenga acceso manejar la misma con estricta confidencialidad, todo ello con el fin de mantener la integridad del Centro de Control.

**C. Analistas de Imágenes
(Supervisor de Operadores de Cámaras de Seguridad)**

1. Analizar e interpretar los patrones de imágenes en directo y grabaciones de incidentes capturados a través de la red de cámaras del Sistema de Vigilancia Virtual.
2. Supervisar y evaluar el desempeño de los operadores de cámaras de seguridad.
3. Velar por el buen funcionamiento de todos los sistemas y equipos tecnológicos y reportar cualquier problema técnico al Coordinador del Centro.
4. Adiestrar al personal bajo su cargo.
5. Servir de enlace entre los operadores de cámaras de seguridad y el Coordinador del Centro de Control.
6. Producir las grabaciones de los incidentes que se observan a través del Sistema de Vigilancia Virtual para fines de evidencia, en coordinación y presencia física del Oficial de Enlace y Representante de la Unidad de Protección y Seguridad Pública.
7. Rendir informes específicos y generales al Coordinador del Centro sobre los incidentes que se identifiquen y se manejen a través del Sistema de Vigilancia Virtual.

D. Operadores de Cámaras de Seguridad

1. Operar y monitorear desde su computadora, los patrones de imágenes en directo y grabaciones que se produzcan a través de la red de cámaras del Sistema de Vigilancia Virtual.
2. Establecer comunicación con el Operador previo a su turno para obtener información sobre la situación actual de las cámaras

asignadas a su computadora y los incidentes identificados para poder ofrecer continuidad a los procesos.

3. Documentar y notificar al Analista de Imágenes (Supervisor) cualquier situación irregular, de emergencia, actividad delictiva o incidentes que identifiquen a través del Sistema de Vigilancia Virtual.
4. Notificar cualquier problema técnico al supervisor de turno.
5. Identificar las grabaciones diariamente.
6. Colaborar en el archivo y mantenimiento de documentos y custodia de las grabaciones.
7. Rendir informes diarios de la labor realizada y/o observaciones al Analista de Imágenes (Supervisor).
8. Enfocará, prioritariamente, en áreas de uso público, propiedad pública, eventos colectivos de participación comunitaria, áreas de seguridad y aquellas que pudieran tener valor simbólico o emblemático.
9. De detectar conducta que pueda considerarse como privada, íntima y consentida, debe desistirse de inmediato de observarla y bajo ninguna circunstancia se enfocará en la misma.
10. No sobre-enfocará, ni procederá con acercamientos visuales de cámara, en situaciones de naturaleza privada garantizando, al máximo, las expectativas de intimidad de los participantes.

Del personal asignado, que a su vez sea empleado del Municipio Autónomo de Caguas, incurrir en una conducta que pueda constituir un incumplimiento a los deberes y responsabilidades antes descritos, se evaluarán e investigarán los hechos a los fines de determinar si la misma constituye una violación a la infracción número 19 (o las que apliquen) del **Reglamento para Establecer Normas de Conducta y Procedimientos a Seguir en la Imposición de Medidas Correctivas y Acciones Disciplinarias**, este último adoptado mediante Ordenanza Número 04A-46, Serie: 2003-2004. Dicha infracción establece que será motivo de

imposición de medida correctiva o imposición de acción disciplinaria el incurrir en negligencia o descuido en la ejecución de sus tareas, deberes u obligaciones.

El proceso de investigación antes mencionado se realizará a tono con los procedimientos de investigaciones administrativas establecidos en la Orden Ejecutiva Número 2006-613, cuando se trate de incidentes o situaciones sobre pérdidas o hurto de fondos o bienes públicos, incluyendo las querellas sobre incidentes con policías municipales. Los demás incidentes (no relacionados con pérdidas o hurto de fondos o bienes públicos) se investigarán a tenor con los procesos que posea el Departamento de Recursos Humanos.

Del empleado involucrado ser un policía municipal también se observará lo dispuesto en el Reglamento de la Policía Municipal del Gobierno Municipal Autónomo de Caguas, adoptado mediante la Ordenanza Número 99B-4, Serie: 1999-2000.

VIII. PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE ACCESO FÍSICO AL CENTRO DE CONTROL

- A. El acceso físico al Centro de Control estará limitado al personal operacional de turno. Cualquier otro personal o visitantes tendrán acceso sólo con la aprobación del Coordinador y/o por requerimiento de la gerencia del Municipio.
- B. Las puertas del Centro de Control contarán con un sistema de control de acceso electrónico, el cual realizará análisis dactilar y/o de codificación para reconocer al personal con acceso autorizado.
- C. El personal del Centro de Control tendrá acceso a través de estas puertas y deberán adoptar todas las medidas necesarias para controlar y no permitir el acceso a personas no autorizadas o ajenas a la operación.
- D. Las puertas deberán estar cerradas en todo momento.
- E. Se deberá documentar el acceso de toda persona que entre o visite el Centro de Control, incluyendo el personal asignado al mismo. Este registro de acceso deberá incluir datos relevantes tales como: nombre, dependencia o agencia que representa, puesto, número de placa o de empleado, propósito de la visita y hora de entrada y salida. Toda esta

información deberá registrarse de manera oficial en una hoja de control, la cual será custodiada por el Coordinador del Centro de conformidad con las leyes y normas que regulan los procesos de conservación de documentos. Toda persona que entre al Centro de Control deberá firmar la Hoja de Control de Acceso.

- F. En periodos de emergencia o incidente mayor, el acceso al Control estará limitado solamente al personal en función y prioritario para el manejo del mismo.

IX. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INCIDENTE NOTIFICADOS A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES

- A. El Centro de Control del Sistema de Vigilancia Virtual integra en sus operaciones el centro de mando y de despacho de la Policía de la Comunidad. Toda información que recopile el teleoperador a través de los sistemas de telecomunicaciones deberá ser registrada por éste en el sistema de despacho y en los formularios oficiales correspondientes.
- B. El radio operador mantendrá control de las llamadas que se reciban en el Centro de Mando para así tomar los datos correctos. A su vez, este compartirá la información con los analistas de imágenes. De existir cámaras en la localización del incidente, el operador de cámaras ofrecerá el apoyo requerido y compartirá la información con la sección de despacho.
- C. El radio operador formulará las preguntas protocolarias básicas y rutinarias mínimas para el manejo de incidentes. El radio operador deberá incorporar estas preguntas en sus notas e informes y todo lo que entienda vital para el manejo del incidente registrado y la responsable documentación del mismo.
- D. Toda esta información será registrada en el sistema de manejo de información de incidentes y simultáneamente se canalizará la respuesta con la agencia pertinente, (Policía Estatal, Policía Municipal, OMME, Bomberos, AEME, Emergencias Medicas, Emergencias Sociales, etc.), siguiendo el protocolo de comunicación establecido para manejo de incidentes.

- E. Cuando se refiera el incidente a una persona o entidad el coordinador deberá dar seguimiento hasta el cierre del caso y adquirir la información necesaria para los informes pertinentes.
- F. Si la primera agencia alertada no cuenta con los recursos para manejar el incidente, el operador procederá a notificar a la próxima agencia en responsabilidad dentro del sistema y formato de comando de incidentes. El radio operador en este momento proveerá la información básica necesaria para que la agencia de referencia pueda hacer adopción y aceptar el manejo del incidente referido, y al mismo tiempo creará un registro electrónico con toda la información referente al incidente y al manejo del mismo.
- G. Durante el manejo del incidente, tanto el área de despacho como el área de operación de cámaras compartirán la información necesaria para poder brindar apoyo con todos los recursos tecnológicos que constituyen el Centro de Control. De requerirse en el Centro de Control la presencia de los oficiales que manejaron el incidente, ya sea para compartir información o evidencia, deberá cumplirse con los protocolos establecidos en los artículos 6 y 11 de este Manual.

X. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INCIDENTES IDENTIFICADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE VIGILANCIA VIRTUAL

- A. Los operadores de cámaras de seguridad, identificarán y analizarán los incidentes o posibles incidentes como resultado de su gestión de monitoreo.
- B. Los operadores de cámaras de seguridad notificarán los incidentes al Analista de Imágenes, antes de referir el mismo al Área de Despacho, con el fin de que el mismo sea confirmado y canalizado a un nivel de urgencia pertinente y a la agencia de seguridad correspondiente.
- C. Una vez confirmado el incidente, el Analista de Imágenes referirá el mismo al Área de Despacho. Allí los radio operadores procederán a activar la agencia de protección o seguridad a la cual corresponda atender la situación.

- D. El radio operador utilizará los sistemas de telecomunicación integrados en el Centro de Control para referir los incidentes a las agencias de protección y seguridad correspondientes.
- E. La información siempre deberá canalizarse a través de los niveles de autoridad correspondientes, según se ilustra en el Artículo 6 de este Manual.
- F. Cuando se produzca la respuesta por parte de la agencia de protección o seguridad correspondiente, tanto los operadores de cámaras de seguridad y analistas de imágenes como los radios operadores deberán documentar la información de cada incidente de manera individual y registrar la misma tanto en los archivos electrónicos como en los archivos físicos designados por el Coordinador del Centro de Control.
- G. Toda imagen, ya sea en foto o vídeo, será manejada de conformidad con el protocolo de manejo de evidencia establecido en el Artículo 11 de este Manual.
- H. De solicitarse alguna evidencia sobre los incidentes identificados y procesados a través del Sistema de Vigilancia Virtual, los oficiales o representantes de la agencia o entidad peticionaria deberán realizar la petición por escrito al Coordinador del Centro de Control. Este último evaluará la misma y gestionará los permisos correspondientes a través de la gerencia del Municipio.
- I. Todo material producto de las actividades y operaciones del Centro de Control (vídeos, fotos, documentos, informes) solicitado al Centro de Control, ya sea para ser utilizado como evidencia o material investigativo, deberá ser diligenciado mediante una orden judicial.

XI. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO, CONTROL Y PRESERVACIÓN DE EVIDENCIA

- A. Todo incidente o evento grabado, como parte de las funciones realizadas en el Centro de Control, que sea considerado no rutinario o trascendente, será preservado por un término mínimo de un (1) año y un (1) mes y se le asignará un número de querella.

- B. El incidente o evento no rutinario será duplicado en un disco CD-R, utilizando los formatos IX2 (Video), JPEG (Fotos), Windows BMP (fotos). Este disco con características de CD-R deberá conservarse hasta transcurrido el término expresado en la sección primera.
- C. El personal del Centro de Control, tanto oficial como civil, deberá tener el máximo de confidencialidad y cuidado en el manejo, preservación, control, y disposición de la evidencia sobre todo incidente o evento no rutinario. Este personal debe ser debidamente investigado para garantizar su idoneidad, confidencialidad y honestidad, para recibir una acreditación de seguridad. En igual forma, deben recibir y aprobar, un adiestramiento en el área de derechos civiles, derecho a la intimidad y debido proceso de ley.
- D. El área donde se encuentran los servidores de procesamiento, así como los discos que van a ser preservados por el término antes especificado, debe ser un área con acceso controlado y exclusivo a aquellos empleados, funcionarios y otro personal responsable del control, custodia, preservación, manejo y disposición de evidencia. Esta área de proceso y almacenaje de información debe ser considerada como de seguridad máxima y estar físicamente preparada en esa forma.
- E. El área que se describe en el apartado anterior debe contar con una bóveda o archivo de seguridad para guardar en la misma la evidencia de incidentes o eventos no rutinarios, por el término antes especificado. Esta bóveda o archivo deberá reunir garantías de seguridad para evitar acceso a personas no autorizadas. La llave o llaves, códigos de acceso o ingreso que permitan la entrada a la bóveda estarán en posesión, exclusivamente, del custodio de evidencia, sin que puedan reproducirse las llaves o compartir códigos de acceso con ningún otro empleado o funcionario a menos que el Coordinador del Centro o la gerencia del Municipio así lo autorice. Una copia de la llave o llaves de acceso a la bóveda o los códigos numéricos de acceso se mantendrá bajo la custodia del Comisionado de la Policía Municipal.
- F. En el área donde se encuentra la bóveda de evidencia y los servidores de información deben proveerse extintores de incendios adecuados

para utilizarse en caso de que sea necesario y evitar así una posible destrucción de evidencia por fuego.

- G. La evidencia recibida en la bóveda tendrá el mismo número que se asignó al momento de identificar la querella relacionada con ese incidente o evento grabado.
- H. El encargado del recibo de la evidencia deberá registrar en un libro, a esos efectos llevado, la fecha en que se recibe la evidencia, y consignar bajo su firma, que la depositó en la bóveda. De igual forma, deberá especificar en el recibo el nombre de algún otro funcionario o empleado a quien le haya entregado el disco, la fecha, el número de querella, una breve descripción del incidente o evento observado, así como cualquier duplicación posterior que se haga de la misma o entrega a cualquier funcionario del orden público.
- I. Cuando sea necesaria la utilización de la evidencia con fines administrativos municipales, investigativos criminales o judiciales, deberá mediar una solicitud de la entidad gubernamental interesada en su uso, o en su defecto, orden judicial dirigida al encargado de la bóveda, quien dará cuenta de inmediato para el cumplimiento con lo requerido.
- J. Hasta el momento de entregar cualquier evidencia la persona que recibe deberá firmar por ella ante el encargado de la bóveda de evidencia en un recibo que debe diseñarse para esos efectos, así como un libro de entrada y salida del área, que también debe ser provisto.
- K. La persona que reciba la evidencia será responsable de la custodia de la misma. No podrá transferir la misma salvo orden judicial o a funcionario público autorizado en ley para recibirla, estando sujeto a cualquier reglamentación administrativa o legislación que regule el manejo de evidencia.
- L. En caso de pérdida, deterioro, adulteración, extravío de una evidencia, la persona que haya recibido la misma deberá notificar inmediatamente al encargado de la bóveda, o a su supervisor inmediato, quien a su vez notificará al Comisionado de la Policía de la Comunidad.

- M. Concluida la gestión que motivó la solicitud de cualquier evidencia por parte de un funcionario público o persona autorizada en ley, y a menos que la evidencia haya sido presentada y admitida en el Tribunal o sometido para algún tipo de análisis, se devolverá la misma, de manera inmediata, al encargado de la bóveda de evidencia. De haber sido presentada y admitida la evidencia en el Tribunal, o sometida para algún tipo de análisis, se notificará al encargado de la bóveda de evidencia para que haga los registros correspondientes.
- N. Si alguna agencia de ley y orden público, central o federal, para propósitos investigativos de asuntos de naturaleza criminal exclusivamente, solicita estar presente en el área de vigilancia y grabación con propósitos de recopilar evidencia, deberá relevar por escrito, de cualquier responsabilidad en relación con el ejercicio de esa función, al Municipio, su Alcalde, legisladores municipales, funcionarios y empleados y, a esos efectos, asumir cualquier responsabilidad de manera directa por su presencia o participación en el Centro de Control.
- O. Pasado el término de un (1) año y un (1) mes de archivado en autos copia de la Sentencia u Orden del Tribunal, en aquellos casos en que no se haya presentado apelación, se podrá proceder al decomiso de la evidencia o grabación cuya custodia se haya transferido al Tribunal para propósitos judiciales utilizando el siguiente procedimiento.
- i. La persona encargada de la bóveda de evidencia preparará anualmente un inventario de la evidencia susceptible de ser decomisada.
 - ii. El Coordinador del Centro de Control revisará dicho inventario a los efectos de autorizar el decomiso. Para decomisar la evidencia se levantará un Acta de Decomiso que será firmada por el encargado de la bóveda, el Coordinador del Centro, o su representante autorizado, así como aquel funcionario o empleado que proceda con la inutilización, destrucción y total decomiso de la evidencia. La referida Acta se retendrá para fines de inspección en los archivos de la bóveda de evidencia por un término de cinco (5) años. Este término podrá prorrogarse razonablemente, de entenderlo necesario el Coordinador del Centro.

- P. No se le brindará video o copia de fotos a ninguna persona de ninguna agencia, sin la autorización exclusiva del coordinador u Orden de Tribunal competente a tono con el inciso I de esta sección.

XII. INTENCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS CIVILES Y DE PRIVACIDAD Y RECURSO DE QUERELLAS

El Centro de Control del Sistema de Vigilancia Virtual tiene como objetivo principal aumentar y agilizar la capacidad de prevención y respuesta ante toda clase de incidentes que puedan afectar la vida y propiedad de nuestros ciudadanos. En virtud de ello, los empleados y funcionarios del Centro de Control continuamente deben ser orientados y adiestrados sobre la importancia de proteger el derecho a la intimidad y privacidad de cada ciudadano.

Ante cualquier situación, circunstancia, intervención o acción que produzca en un ciudadano el interés de presentar una querella relacionada con el Sistema de Vigilancia Virtual, el mismo tendrá todo derecho de presentar la misma y el Municipio, administrativamente, realizarán las investigaciones pertinentes.

XIII. MANEJO DE ESTADÍSTICAS E INFORMES SOBRE LAS OPERACIONES DEL CENTRO DE CONTROL DEL SISTEMA DE VIGILANCIA VIRTUAL.

- A. Los sistemas y procesos administrativos del Centro de Control proveerán un registro estadístico de incidentes que incluirá, entre sus múltiples funciones, la identificación, organización, administración y producción de información estadística relacionada con las actividades del Centro de Control. Se manejarán las estadísticas a base de los informes de incidentes individuales.
- B. Los períodos objeto de informes podrán ser fragmentados en horas, días, semanas, meses y años, según requiera el Coordinador del Centro y la gerencia del Municipio.
- C. Los informes por incidente presentarán datos representativos tales como:
- i. Fecha del incidente
 - ii. Hora del incidente
 - iii. Tipo y número de incidente

- iv. Agencia a la cual fue referido el incidente
- v. Número de querella
- vi. Descripción detallada, narrativa y notas

Dichos informes serán firmados por el Oficial de Enlace de la Unidad de Protección y Seguridad Pública y los Analistas de Imágenes, presentados ante el Coordinador del Centro de Control, y archivados en el expediente oficial de cada caso.

- D. Los informes semanales presentarán una relación de todos los incidentes manejados durante el período, con todos los datos de cada incidente, con excepción de la descripción y narrativa de hechos. Dichos informes serán firmados por el Oficial de Enlace de la Unidad de Protección y Seguridad Pública y certificados por el Coordinador del Centro de Control.
- E. Los informes mensuales presentarán una relación de todos los incidentes manejados durante el período, cantidad total de incidentes acumulada, por ciento de incidentes por cada tipo, por ciento de incidentes referidos a las agencias correspondientes y por ciento de incidentes cerrados. Dichos informes serán firmados por el Oficial de Enlace de la Unidad de Protección y Seguridad Pública y certificados por el Coordinador del Centro de Control.
- F. Los informes anuales presentarán el total acumulado de los índices que se van recopilando mensualmente, y gráficas representativas de dicha información total y porcentual. Dichos informes serán firmados por el Oficial de Enlace de la Unidad de Protección y Seguridad Pública y certificados por el Coordinador del Centro de Control.
- G. No se le brindará video o copia de fotos a ninguna persona de ninguna agencia, sin la autorización exclusiva del coordinador u Orden de Tribunal competente.

XIV. PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN DE SISTEMAS Y EQUIPO

- A. Este procedimiento se realizará cada vez que el programa “Video Sentinel Remote Viewer” sea desconectado o sea afectado por un cambio en voltaje o carencia de energía eléctrica o problema técnico.

- B. El procedimiento se realizará por las siguientes personas autorizadas: el analista de imágenes o el Coordinador del Centro.
- C. La Hoja de Cotejo estará ubicada en el archivo de formularios. En esta Hoja de Cotejo se anotará el funcionamiento de cada equipo que se encuentra en el área de Operaciones.
- D. Al encender los monitores en caso de que estén apagados, notará que en la parte inferior del monitor estará encendida una luz anaranjada. Al lado izquierdo de la misma está el dibujo de "power" y en la parte de abajo del monitor se encuentra el botón que deberá oprimir para que encienda el monitor. Una vez lo encienda la luz cambiará a color verde.
- E. En el gabinete donde se almacena el servidor se encuentran dos teclados. El primer teclado que se encuentra de arriba hacia abajo, es el teclado de los tres monitores de que se encuentran en la parte de arriba.
- F. Para activar los monitores en esta área se encuentra dos cajas llamadas "black box". Estas cajas permiten cambiar de monitor. Una luz anaranjada pequeña permite saber cuál es el monitor que se está utilizando en ese momento. Una de las cajas, es asignada al "upper level" (monitores de arriba) y otra asignada a los monitores de "lower level" (monitores de abajo).
- G. Para activar el monitor A de la parte de arriba. En el "black box" asignado a "upper level" se encuentra un botón color verde llamado "CPU selector". Este botón es el que permite cambiar de monitor. Oprímalo hasta que la luz anaranjada señale en A.
- H. Se debe mover el "mouse" que se encuentra al lado del teclado para asegurarse que el monitor que esta usando es el A.
- I. Cuando esté en el monitor A de la parte de arriba, se presentará una pantalla la cual le pedirá un "password" o contraseña. El analista tendrá conocimiento previo de esta contraseña.
- J. En el "desktop" se encuentra el programa llamado "Video Sentinel Remote Viewer". Apunte a este programa y haga dos "click" con la

parte izquierda del apuntador o “mouse” y verá que el programa abrirá. Al comenzar el programa tendrá que entrar una contraseña. La lista que va a aparecer se encuentran las cámaras que se estarán monitoreando. Aparece un dibujo de una cámara que cuando se oprime dos veces, aparece la imagen que está tomando la cámara en ese momento. Este procedimiento se debe repetir con otras cámaras, asignándole así cierta cantidad de cámaras al monitor. En caso de que no aparezca la lista, en el menú principal del programa se encuentra la opción “Window” seleccione la opción y luego seleccione “show console”.

- K. En la parte superior se encuentra un “toolbar” o Herramientas. En este “toolbar” se encuentra un botón llamado “video tile” el cual tiene de dibujo muchos cuadros. Este botón permite ajustar la medida de las imágenes de las cámaras y al presionarlo deberá para tener mejor visión de las imágenes. De no encontrar el “toolbar” en el menú debe encontrar una opción llamada “window”. En este menú se encuentra la opción “live video tile”. En caso de que se desee que el “toolbar” aparezca en la pantalla principal, se debe ir al menú donde aparece la opción de “view”, y se debe oprimir “toolbar”.
- L. Se debe repetir el mismo procedimiento con los Monitores B y C de “upper level” o de los monitores de arriba.
- M. El teclado de abajo corresponde a los monitores de abajo. En el “black box” asignado al “lower level” para los monitores de abajo se debe repetir el mismo procedimiento realizado con los monitores A, B y C del “upper level”.
- N. Se debe repetir este procedimiento en cada estación que se encuentra en la parte de operaciones de la oficina. Estación 1, Estación 2 y Estación 3.
- O. Se tiene que anotar todo lo operable y no operable y hacer observaciones en caso de que algún sistema no esté funcionando o esté roto.
- P. Esta hoja se tiene que entregar al Coordinador.

XV. DIRECTORIO

- A. Centro de Vigilancia Virtual (787-743-4360)
- B. Centro de Mando de la Policía Municipal (787-743-2020)
- C. Cuadro del Centro de Gobierno Municipal (787-653-8833)
- D. Radio Operadores (cuadro, ext. 2053)
- E. Coordinador del Centro de Control (cuadro, ext. 2054)
- F. Área de Supervisión, Análisis de Imágenes y Control de Estadísticas (cuadro, ext. 2068)
- G. Área de Monitoreo (cuadro, ext. 2013 y 2014)

Aprobado y certificado en Caguas, Puerto Rico, hoy ____ de mayo de 2006, por:



Hon. William Miranda Marín
Alcalde

5/22/06

Fecha aprobación



RECURSOS, FORMULARIOS Y OTROS

- Control de Acceso al CCSVV
- Números de Emergencia
- Emergency Roster Chart
- Lista de Cotejo de Equipo
- Mapas
- Itinerario
- Inventario de Cámaras
- Reporte Inventario de Cámaras
- Asistencia de Personal
- Reportes de Operadores de Cámaras
- Reporte Diario de Supervisores
- Reporte Especial de Servicios Técnicos
- Solicitud de Servicios
- Asistencia del Personal de Mantenimiento
- Reporte de Incidentes
- Memos
- Hojas de Trámite
- Bitácora de Llamadas
- Estadísticas
- Calendario
- Convocatorias
- Agenda
- Minuta
- Petición Autorización de Ausencias
- Requisición de Materiales

b
p

ANEJO II

Códigos y Números de Emergencia

Base Radio (motorola)

El radio de comunicación se utilizará con la autorización directa del Coordinador del Centro. En este tipo de comunicación se utilizarán los siguientes códigos.

- 10-0 Llamada de prueba
- 10-1 Recepción pobre (baja)
- 10-2 Alta y clara
- 10-3 Disponible
- 10-4 Mensaje Recibido
- 10-5 Solicitud de (clave)

- 1. Ver al supervisor en (sitio)
- 2. Tomar Café
- 3. Ser relevado por enfermedad
- 4. Reparar auto
- 5. Abastecer combustible
- 6. Llamar por teléfono al
- 7. Pasar por la oficina
- 8. Comida Rápida
- 9. Retirarse de Actividad
- 10. Integrarse a la actividad

- 10-6 Ocupado, lo llamaré luego
- 10-7 Fuera del aire en (sitio)
- 10-8 En frecuencia
- 10-9 Favor de repetir el mensaje
- 10-10 Relevo del personal
- 10-11 Solicitud de permiso para
- 10-12 Permiso concedido
- 10-13 Reporte de la condición del tráfico
- 10-14 Retorne o permanezca en su demarcación
- 10-15 Reportar su localización actual
- 10-16 Llamar por teléfono a la estación o cuartel
- 10-17 Dejar sin efecto
- 10-18 Retornar a la estación o cuartel

Ad
P

- 10-19 Necesidad fisiológica
- 10-20 Saliendo del área o sector
- 10-21 Favor de prepararse a copiar mensaje
- 10-22 Adelante con mensaje
- 10-23 Informar persona desaparecida en (sitio)
- 10-24 Mensaje de vehículo hurtado en (sitio)
- 10-25 Informe de accidente o querrela
- 10-26 Informar de (clave)

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. Robo o asalto | 2. Escalamiento |
| 3. Vehículo hurtado | 4. Hurto de |
| 5. Persona desaparecida | 6. Accidente de auto en |
| 7. Fuego en | 8. Agresión agravada |

- 10-27 Información de Licencia de Conducir-
- 10-28 Información de la tablilla
- 10-29 Stand-by (mantenerse en frecuencia)
- 10-30 Mensaje de auto recuperado
- 10-31 Bajar o izar banderas
- 10-32 Tiene caso en Honorable Tribunal
- 10-33 Tengo goma vacía y voy a reparar, tengo repuesta
- 10-34 Tengo gomas vacías, no tengo repuesta, espero ayuda
- 10-35 Favor de retirarse del canal, esta fuera de lugar
- 10-36 Favor de indicar la hora
- 10-37 Cuál es el millaje de la unidad
- 10-38 Necesidad de refuerzos
- 10-39 Se necesita el fiscal de turno en (sitio)
- 10-40 Persona Muerta en (sitio)
- 10-41 Forma de notificación o citación
- 10-42 Notificado o citado
- 10-43 Hacer gestiones con funeraria de turno
- 10-44 Cubra Sector
- 10-45 Tiene persona citada en el cuartel de (lugar)
- 10-46 Favor de cambiar de canal al (canal)
- 10-47 Notificar al Coordinador de comunicaciones lo siguiente
- 10-48 Favor de indicar si hay mensaje para
- 10-49 Favor de llamar a su residencia o esposa(o) a
- 10-50 Mensaje de emergencia
- 10-51 Solicitud de Ambulancia en (sitio)
- 10-52 Solicitud de Grúa

- 10-53 Solicitud de unidad de rescate
- 10-54 Solicitud de Bomberos en (sitio)
- 10-55 Solicitud de Unidad Aérea
- 10-87 Recoger cheque en (sitio)
- 10-88 Dígame si cheque se encuentra en el cuartel
- 10-90 Labor diaria
- 10-91 Cotejar en el sistema David la siguiente tablilla
- 10-92 Reporte de las condiciones del tiempo
- 10-93 Persona requerida, fecha de nacimiento y seguro social
- 10-93 Armas hurtadas
- 10-94 Dinero falso, # de serie

AB
B

Números de Emergencias

Policía Municipal

787-745-2020

787-743-5907

Oficiales Enlaces

Sgto. Pedro Flores cel. 392-7141

Sgto. Marcano cel. 392- 7159

Policía Estatal

787-744-2020

787-743-2020

División de Drogas

Tnte. Jorge Luyando 744-1296 cel. 939-644-8792

Sgto. Osvaldo Morales cel. 608-5336

División de Vehículos Hurtados

Tnte. Gerardo Oliver 743-0339, cel. 640-0917

Agte. Borges, cel. 297-5088 744-7252 ext. 4402, 4408

División de Homicidios

Inspector Orlando Meléndez, cel. (939)-644-8584

Sgto. Joe Cruz Ramos, cel. (939)-640-5677

Agte. Luis Estrada cel. 226-1536 ,744-7252 ext. 4030

Manejo de Emergencias

787-743-1510

787-704-2500

787-743-3138

Departamento de Bomberos

787-743-2121

787-744-3445

787-744-2510

787-744-2330

787-746-4743

OMME

Director Sr. Santiago cel. 787-392-7031

Emergencias Médicas

787-754-2550

28
9