

# SEGURIDAD 4.0 EL APORTE TEC NOLOGICO A LA SEGU- RIDAD

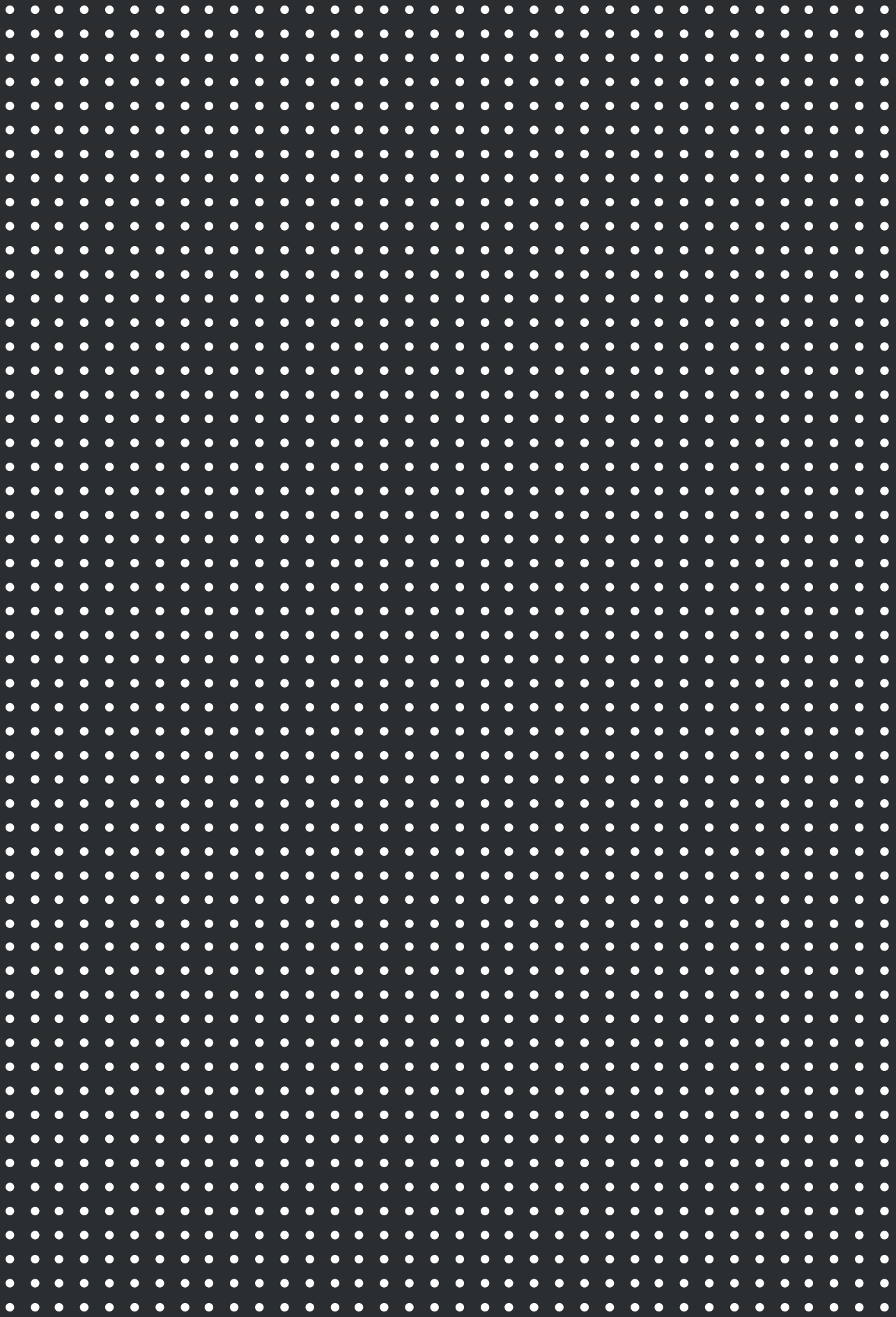
**SEGURIDAD 4.0  
EL APORTE  
TECNOLÓGICO A LA  
SEGURIDAD**

MINISTERIO  
DE CIENCIA  
Y TECNOLOGÍA



GOBIERNO DE  
**SAN LUIS**

SAN LUIS NOS UNE





**SEGURIDAD 4.0  
EL APOORTE  
TECNOLÓGICO A LA  
SEGURIDAD**



Universidad de  
**LA PUNTA**



GOBIERNO DE  
**SAN LUIS**

SAN LUIS NOS UNE

Gobernador

**Alberto José Rodríguez Saá**

Ministra de Ciencia y Tecnología  
y Rectora de la Universidad de La Punta

**Alicia Bañuelos**

Director del Instituto de Gestión de  
Emergencias 4.0

**Ariel Hauria Hehn**

# ÍNDICE

7

## PRÓLOGO

por Alberto  
Rodríguez Saá

9

## PRÓLOGO

por Alicia  
Bañuelos

11

## INTRO- DUCCIÓN

1

## LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD

19

3

## DESCRIPCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

51

5

## RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

67

## CONCLUSIÓN

61

2

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

27

4

## MATERIAL APORTADO A LA JUSTICIA Y FUERZAS DE SEGURIDAD

61

6

## RECONOCIENDO LA COLABORACIÓN FUNDAMENTAL

75

## CRÉDITOS

71



**Alberto Rodríguez Saá**

Gobernador  
de la Provincia de San Luis

Uno de los aspectos más notorios que posee la Sociedad del Conocimiento y la Información, es que la tecnología está presente, e integrada, en todos los campos de la actividad humana.

## **PRÓLOGO**

Gobernador  
de la Provincia de  
San Luis

Desde la recolección e interpretación de millones de datos, hasta la exploración espacial o la realización de complejas cirugías médicas; hoy es posible encontrar respuestas en la tecnología.

En este escenario, la tecnología es asimismo una aliada crucial en la búsqueda de seguridad para las personas, las instituciones y las comunidades en todo el mundo.

La provincia de San Luis alcanzó el estatus del Estado más digital del mundo, por la planificación, ejecución e inversión en políticas públicas de vanguardia.

Desde la periferia al centro, con inclusión digital, Internet gratuita, dispositivos y formación de excelencia, creamos ámbitos en favor de una mejor calidad de vida para cada habitante de la Provincia.

El Instituto de Gestión de Emergencias 4.0 es una herramienta que permite la gestión inteligente de emergencias, y establece un modelo a seguir en la protección y salvaguarda de la población.

Fruto de las decisiones políticas de ayer, hoy podemos brindar respuestas rápidas, coordinadas y efectivas ante situaciones críticas. Responder con empatía y eficacia ante la necesidad de ayuda.

San Luis afrontó los desafíos que plantea la Sociedad del Conocimiento y la Información para construir un mejor futuro para cada puntana y puntano.

El Instituto de Gestión de Emergencias 4.0 es una iniciativa central en la construcción de ese mejor futuro. En estas páginas, está su historia.



**Alicia Bañuelos**

Rectora de la  
Universidad de La  
Punta y Ministra de  
Ciencia y Tecnología  
de San Luis

La tecnología ha demostrado ser una aliada indispensable en el objetivo de brindar una mejor y más eficiente estructura de seguridad para la población.

En San Luis, el Instituto de Gestión de Emergencias 4.0 es la herramienta que permite gestionar de manera inteligente las emergencias, reducir el tiempo de respuesta, coordinar eficientemente los recursos e integrar diferentes servicios.

Cuenta con certificación en normas ISO 9001:2015 e ISO/IEC 20000-1:2018. Estas normas brindan un marco sólido para la gestión de la calidad y los servicios, esencial en un entorno tan crítico como la gestión de emergencias. Esto nos posiciona en el selecto grupo de centros de gestión de emergencias a nivel nacional en alcanzar estas certificaciones que avalan la calidad de los servicios.

Las 890 cámaras de tecnología avanzada, distribuidas en distintos puntos de la geografía de San Luis, y un gran equipo entrenado conforman un eficaz sistema de monitoreo.

Año tras año mediante la ejecución de una política de Estado, la Provincia invirtió firmemente en conocimientos y tecnologías de vanguardia, que le valen el reconocimiento nacional e internacional de su agenda digital.

## **PRÓLOGO**

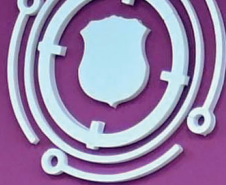
Rectora de la  
Universidad de La  
Punta y Ministra  
de Ciencia y  
Tecnología  
de San Luis







**INTRODUC-  
CIÓN INTRO  
DUCCIÓN IN  
TRODUCCIO  
INTRODUC-  
CIÓN INTRO  
DUCCIÓN IN**



# SISPRO

## Sistema Inteligente de Seguridad Provincial



# INTRODUCCIÓN

## **Seguridad 4.0: la tecnología al servicio de la seguridad pública**

En la provincia de San Luis, Argentina, se ha erigido un monumento de seguridad y respuesta eficiente: el Centro Integral de Gestión de Emergencias 4.0. En estas páginas, nos sumergiremos en la esencia de esta institución vanguardista, donde convergen todas las urgencias y emergencias que desafían el bienestar de nuestra comunidad.

En un mundo en constante cambio y desafíos impredecibles, la seguridad y protección de nuestros ciudadanos se han convertido en prioridades primordiales para cualquier sociedad moderna. La implementación de tecnologías avanzadas y estrategias innovadoras se ha vuelto esencial para garantizar una respuesta rápida, coordinada y efectiva ante situaciones de emergencia y/o urgencia. Es en este contexto que el Centro Integral de Gestión de Emergencias 4.0 ha alcanzado los más altos estándares tecnológicos y de calidad para aportar a la seguridad en la provincia de San Luis.

Dentro de estos capítulos, exploraremos en detalle cómo el Centro Integral de Gestión de Emergencias ha transformado la manera en que abordamos las emergencias en nuestra comunidad. Desde el primer momento en que una llamada de auxilio ingresa al sistema hasta el momento en que se resuelve al brindar la ayuda necesaria, cada paso se lleva a cabo con precisión, eficiencia y, sobre todo, con la firme convicción de salvar vidas, bienes y el medio ambiente.

Uno de los pilares fundamentales de este Centro Integral de Gestión de Emergencias 4.0 es el monitoreo de las cámaras de seguridad pública. A través de una red estratégicamente distribuida de cámaras de vigilancia, se logra una cobertura integral que brinda una visión clara y detallada de las situaciones de riesgo que se desarrollan en tiempo real. Esta capacidad de monitoreo nos permite anticiparnos a los eventos y tomar acciones inmediatas, protegiendo la seguridad y el bienestar de nuestros ciudadanos.

Además de la coordinación de emergencias, este Centro está enfocado en la prevención y en la educación de la comunidad.

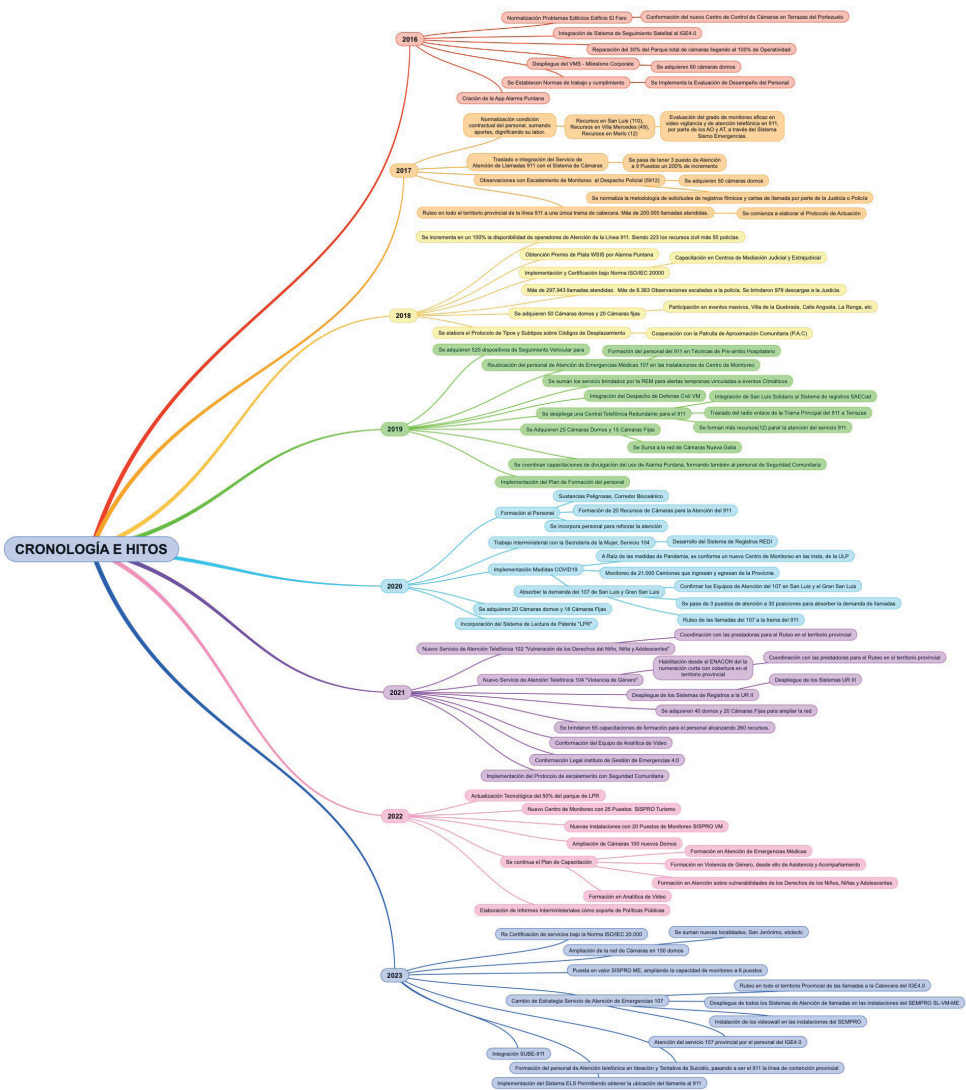
A través de campañas de concientización y programas de capacitación, se promueve la preparación y la resiliencia de la población ante posibles eventos adversos. El objetivo es fortalecer la cultura de prevención y fomentar una sociedad más segura y empoderada, contribuyendo así al fortalecimiento según el Marco de Sendai 2015-2030 en la GIRD, Gestión Integral del Riesgo de Desastre.

Este texto es un acercamiento al mundo de la gestión integral de emergencias en San Luis. Para descubrir cómo la tecnología, la innovación y la dedicación de un equipo interdisciplinario de profesionales se unen para proteger a la comunidad en los momentos más críticos.

Asimismo es un tributo a todos aquellos que trabajan incansablemente en el Centro Integral de Gestión de Emergencias 4.0 los operadores de cámaras de seguridad, los operadores de atención telefónica, el equipo de analítica de video, supervisores de servicios junto a sus coordinadoras, el personal técnico y sus coordinadores, personal de Seguimiento Vehicular AVL, administrativos, los profesionales de la salud, los cuerpos de seguridad y todos aquellos que contribuyen a la seguridad y protección de nuestra provincia, junto con la Alta Dirección del IGE4.0. Sin su dedicación y compromiso, este Centro no sería más que un concepto abstracto. Su labor diaria merece nuestro reconocimiento y gratitud más profunda sobre estas 342 personas que se preocupan y ocupan de las necesidades de la ciudadanía en momentos difíciles.

En este recorrido a través de los pasillos virtuales de este Centro Integral de Gestión de Emergencias 4.0, puede apreciarse el inmenso esfuerzo y la importancia de su labor en nuestra querida provincia de San Luis, Argentina. Una exploración que muestra el entrelazado entre tecnología y dedicación para forjar un futuro más seguro y resiliente para todos.

Cronología e hitos:





# Convergencia:

La convergencia de todas las emergencias y urgencias en el Instituto de Gestión de Emergencias 4.0, a través de las llamadas telefónicas al 911, 107, 104 y 102, así como la observación de cámaras de seguridad pública, ha demostrado ser una estrategia efectiva para una gestión integrada y coordinada. Esta convergencia permite una respuesta más rápida y eficiente ante situaciones que lo requieran, brindando mayor seguridad y protección a la comunidad. El uso de tecnología avanzada y la colaboración entre los diferentes servicios de Respuesta son fundamentales para lograr este objetivo.

El Instituto de Gestión de Emergencias 4.0 se posiciona como un referente en la gestión inteligente de emergencias, estableciendo un modelo a seguir en la protección y salvaguarda de la población coordinando así que todos los organismos de respuesta como Policía, Bomberos, San Luis Solidarios, Defensa Civil, Salud, entre otros, de manera eficiente y eficaz gracias a procedimientos y protocolos certificados bajo Normas Internacionales como la ISO 9001 e ISO/IEC 20000.













**LA TECNO-  
LOGÍA AL**

**1**

**LA TECNOLOGÍA  
AL SERVICIO DE LA  
SEGURIDAD**

**SERVICIO  
DE LA SE-  
GURIDAD**



# LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD

En este capítulo, nos adentraremos en el corazón del Centro Integral de Gestión de Emergencias de San Luis, Argentina, y exploraremos cómo la tecnología se ha convertido en una aliada crucial en la búsqueda de la seguridad y la protección de nuestra comunidad.

La evolución constante de las emergencias y los desafíos impredecibles a los que nos enfrentamos en la actualidad requieren un enfoque integral y proactivo para garantizar la seguridad ciudadana. Es en este contexto que el Centro Integral de Gestión de Emergencias 4.0 surge como un faro de esperanza, utilizando tecnología avanzada y estrategias innovadoras para enfrentar y responder eficientemente a cualquier situación de emergencia que pueda amenazar la vida de nuestros ciudadanos.

La seguridad es un aspecto fundamental en la sociedad moderna, y a medida que evolucionamos, también lo hacen los desafíos que enfrentamos en este campo. La tecnología se ha convertido en un aliado crucial en la búsqueda de soluciones efectivas para garantizar la seguridad de las personas, las instituciones y las comunidades en todo el mundo, convirtiéndose en un componente esencial de la seguridad contemporánea, claro que estos avances implican también nuevos y complejos desafíos.

## **Objetivos del Centro Integral de Gestión de Emergencias:**

El principal objetivo del Centro Integral de Gestión de Emergencias es brindar una respuesta rápida, coordinada y efectiva ante situaciones críticas. Mediante el uso de tecnología de vanguardia y un equipo multidisciplinario altamente capacitado, se busca lograr los siguientes objetivos:

**Reducción de tiempos de respuesta:** El Centro Integral de Gestión de Emergencias se esfuerza por reducir al máximo los tiempos de respuesta desde que se recibe una llamada de auxilio hasta que se despliegan los recursos necesarios en el lugar de los hechos. La optimización de los procesos, la coordinación efectiva y la utilización de tecnologías como el Sistema de Emergencias 911 contribuyen a agilizar la respuesta y salvar vidas.

**Coordinación eficiente de recursos:** El Centro se enfoca en coordinar y optimizar los recursos disponibles para brindar una respuesta eficiente y efectiva. Ya sea en términos de personal policial, bomberos, equipos médicos o vehículos de emergencia, se busca asegurar que los recursos sean asignados de manera adecuada y oportuna, maximizando su utilización y minimizando la duplicación de esfuerzos.

**Integración de servicios:** Como se mencionó previamente, el Centro Integral de Gestión de Emergencias abarca una amplia gama de servicios, desde el Sistema de Emergencias 911, el Sistema de Emergencias Médicas 107, la línea 104 de Atención y contención a las Víctimas de Violencia de Género, la línea 102 de Atención por temas vinculados por la Vulneración de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, el Sistema de Seguimiento Vehicular hasta el monitoreo de cámaras de seguridad pública. El objetivo es lograr una integración efectiva entre estos servicios para brindar una respuesta holística y abordar de manera integral las diferentes emergencias y urgencias que puedan surgir.

**Prevención y concientización:** El Centro no sólo se enfoca en la respuesta ante emergencias, sino también en la prevención y concientización de la comunidad. Mediante campañas educativas y programas de capacitación, se busca fortalecer la cultura de prevención, fomentar la resiliencia y empoderar a los ciudadanos para que estén preparados ante posibles situaciones de riesgo.

Las nuevas instalaciones del SISPRO Turismo en San Luis Capital y las correspondientes al SISPRO Villa Mercedes, tienen entre otros objetivos la visibilización de las actividades cómo el acercamiento con el ciudadano.

Certificaciones: la certificación bajo normas ISO 9001:2015 e ISO/IEC 20000-1:2018 ayuda a mejorar la calidad, eficiencia y efectividad de un centro de gestión de emergencias, lo que a su vez puede salvar vidas y reducir los impactos de las situaciones de emergencia en la comunidad. Estas normas brindan un marco sólido para la gestión de la calidad y los servicios, lo que es esencial en un entorno tan crítico como la gestión de emergencias. En la actualidad son pocos los Centros de Gestión de Emergencias a nivel nacional en alcanzar estas certificaciones que avalan la calidad de los servicios.



Building  
trust  
together.

# Certificate

IRAM has issued an IQNET recognized certificate that the organization:

**AGENCIA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD SAN LUIS  
(ACTySSL)**

Sede La Punta: Av. Universitaria s/n - (5710) - La Punta - Pcia. de San Luis - República Argentina  
SISPRO Autopista de las Serranías Puntanas: Autopista de las Serranías Puntanas km 783 - (5700) - San Luis -  
Pcia. de San Luis - República Argentina  
SISPRO Turismo: Avenida Illia 78 - (5700) - San Luis - Pcia. de San Luis - República Argentina  
SISPRO Villa Mercedes: Complejo Molino Fénix - (5730) - Villa Mercedes - Pcia. de San Luis - República Argentina  
SISPRO Villa de Merlo: Edificio de la Terminal de Ómnibus P. 1º - (5881) - Villa de Merlo - Pcia. de San Luis -  
República Argentina

has implemented and maintains a/an

**Services Management System**

for the following scope:

Services based on information technology and communications provided from La Punta headquarters  
and the Provincial Intelligent Security System (SISPRO) on the Autopista de las Serranías Puntanas, Turismo,  
Villa Mercedes and Villa de Merlo.

which fulfils the requirements of the following standard:

**ISO/IEC 20000-1:2018**

Issued on: **28/08/2023**

Expires on: **24/01/2026**

Registration Number: **AR - IT - 7**

  
**Alex Stoichitoliu**  
President of IQNET

  
**Ing. Guillermo Curi**  
Certification Director IRAM



This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

**IQNET Members:**

AEONOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISO Italy CQC China COM China COS Czech Republic  
Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC  
Colombia ICS Bosnia and Herzegovina Inspecta Serfiteint Oy Finland INTECO Costa Rica IRAM Argentina JQA Japan KFG Korea  
LSQA Uruguay MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland NYCE-SIGE Mexico PCBC Poland Quality Austria  
Austria SB Israel SIO Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SOS Switzerland SRAC Romania TSE Turkey YUOS Serbia

\* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)





IRAM certifica que:

# **AGENCIA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD SAN LUIS (ACTySSL)**

Sede La Punta: Av. Universitaria s/n - (5710) - La Punta - Pcia. de San Luis - República Argentina  
 SISPRO Autopista de las Serranías Puntanas: Autopista de las Serranías Puntanas km 783 - (5700) - San Luis - Pcia. de San Luis - República Argentina  
 SISPRO Turismo: Av. 1111 78 - (5700) - San Luis - Pcia. de San Luis - República Argentina  
 SISPRO Villa Mercedes: Complejo Molino Fénix - (5730) - Villa Mercedes - Pcia. de San Luis - República Argentina  
 SISPRO Villa de Merlo: Edificio de la Terminal de Ómnibus P. 1º - (5881) - Villa de Merlo - Pcia. de San Luis - República Argentina

posee un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información que cumple con los requisitos de la norma:

## **IRAM - ISO/IEC 20000-1:2015**

Cuyo alcance es:

Servicios de tecnologías de la información y comunicaciones brindados desde la Sede La Punta y el Sistema Inteligente de Seguridad Provincial (SISPRO) en la Autopista de las Serranías Puntanas, Turismo, Villa Mercedes y Villa de Merlo.

Certificado de Registro N.º:	20000-7
Vigencia Desde:	28/08/2023
Hasta:	24/01/2026
Emisión:	07/09/2023



Este certificado es válido siempre que la organización mantenga en operación, en condiciones satisfactorias, su Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información y que cumpla con el Acuerdo de Certificación DC-R 010 y el Procedimiento DC-PG 096.

  
**Diego Cummins**  
 Gerente Área de CSG  
 Certificación IRAM  
 (Firmado digitalmente)

  
**Gustavo Pontoriero**  
 Gerente División SG&CCFP  
 Certificación IRAM  
 (Firmado digitalmente)



IRAM | Instituto Argentino de Normalización y Certificación

Perú 552/6 | C1068AAB | Buenos Aires, República Argentina | [certificacion@iram.org.ar](mailto:certificacion@iram.org.ar) | [www.iram.org.ar](http://www.iram.org.ar)











**DESCRIP-  
CIÓN DE**

**2**

**DESCRIPCIÓN DE  
SERVICIOS**

**SERVICIOS**

**DESCRIP-  
CIÓN DE**

**SERVICIOS**



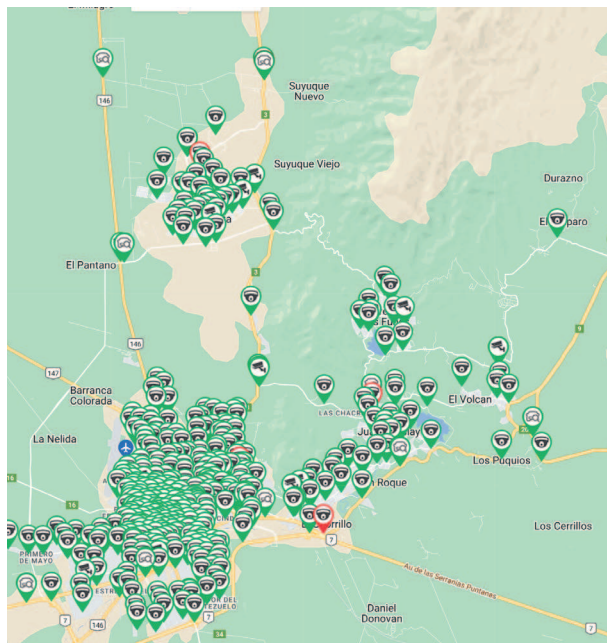
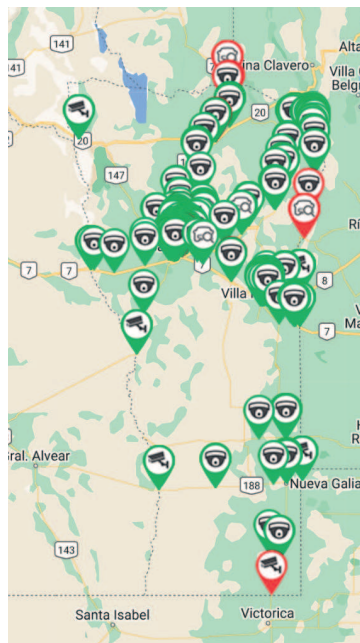


# DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

En este capítulo, profundiza en los distintos servicios que conforman el Sistema de Emergencias.

## Servicio de Monitoreo de Cámaras de Seguridad Pública:

En la evolución constante de la seguridad pública y la protección de bienes y personas, la tecnología juega un papel esencial. En este contexto, el Sistema de Monitoreo con el Sistema de Gestión de Video (VMS) Milestone, en su versión 2022 R1, junto con un impresionante conjunto de 890 cámaras de última tecnología las cuales están distribuidas en distintos puntos de la provincia, marca un hito significativo en la gestión de la seguridad. Este avanzado sistema no solo permite un monitoreo exhaustivo, sino que también lleva la vigilancia a un nuevo nivel de eficiencia y efectividad.



**Personal Afectado:** Para llevar adelante la gestión de supervisión y monitoreo, se designaron 224 recursos, con perfiles definidos y capacidad analítica.

**Cobertura Integral:** Con 890 cámaras de última tecnología, este sistema de monitoreo ofrece una cobertura integral. Desde espacios públicos hasta áreas críticas, cada rincón se encuentra bajo vigilancia constante. Esto garantiza una visión completa de la seguridad y permite una respuesta rápida ante cualquier incidente.

**Resolución y Calidad de Imagen Avanzada:** Las cámaras de última tecnología incluidas en este sistema proporcionan una resolución y calidad de imagen excepcionales. Esto no solo permite una vigilancia precisa, sino que también facilita la identificación de personas y objetos, incluso en condiciones de poca luz o adversas.

**Almacenamiento Seguro de Datos:** El sistema garantiza el almacenamiento seguro de datos de video, lo que es fundamental tanto para la evidencia en investigaciones criminales como para el cumplimiento de regulaciones de privacidad. Los datos se mantienen protegidos y se pueden acceder de manera eficiente cuando sea necesario.

**Respuesta Rápida a Incidentes:** La combinación de un gran número de cámaras de última tecnología y análisis de video inteligente permite una respuesta más rápida a incidentes.

**Prevención y Disuasión del Crimen:** La presencia de un sistema de monitoreo tan avanzado actúa como una disuasión efectiva para el crimen. Los posibles delincuentes son menos propensos a cometer actos delictivos cuando saben que están bajo vigilancia constante y que las autoridades pueden responder de manera inmediata.

**Actualización Continua y Adaptabilidad:** La versión 2022 R1 del VMS Milestone demuestra un compromiso con la mejora continua y la adaptabilidad a las necesidades cambiantes de seguridad. Las actualizaciones regulares garantizan que el sistema se mantenga a la vanguardia de la tecnología de seguridad.

**Escalamiento de observaciones:** Desde el 2016 se observaron y escalaron al personal del despacho policial para su análisis y asignación de recursos en caso de considerarlo más de 81.300 observaciones por parte del personal de monitoreo de cámaras de seguridad.

### **Servicio de Analítica de Video:**

En el mundo de la seguridad pública y la justicia, el trabajo del equipo encargado de realizar analíticas de video es una pieza fundamental en el rompecabezas de la resolución de casos y la protección de la sociedad. Estos profesionales altamente capacitados desempeñan un papel esencial en la interpretación de imágenes capturadas por cámaras de seguridad, transformando secuencias visuales en pruebas concretas y sólidas para la Justicia, el Ministerio Público Fiscal y la Instrucción Policial e integrando cualquier otro registro el cual se disponga desde el IGE4.0.

El equipo encargado de realizar analíticas de video es una parte invaluable de la maquinaria de seguridad pública y justicia. Su habilidad para transformar imágenes en pruebas sólidas y su compromiso con la verdad son esenciales para el funcionamiento de un sistema legal efectivo y para la protección de la sociedad. Su labor, a menudo detrás de escena, desempeña un papel esencial en la búsqueda de la justicia y la seguridad de la comunidad.

**Decodificadores de Imágenes:** Los integrantes del equipo de analíticas de video actúan como auténticos decodificadores de imágenes. Toman secuencias de video aparentemente caóticas y las desglosan en elementos clave, identificando detalles que pueden pasar desapercibidos para el ojo no entrenado.

**Expertos en Análisis Forense:** Estos profesionales no solo analizan el contenido visual, sino que también aplican técnicas de análisis forense para garantizar la autenticidad y la integridad de las pruebas. Su trabajo meticuloso es fundamental para asegurar que las evidencias sean sólidas y admisibles en la Justicia.

**Generadores de Informes Especiales:** Uno de los aspectos más destacados del equipo es su capacidad para transformar sus análisis en informes especiales. Estos informes son vitales para la Justicia, el Ministerio Público Fiscal y la Instrucción Policial, ya que proporcionan una narrativa clara y fundamentada sobre los eventos capturados en video. Esto facilita el proceso legal y contribuye a una toma de decisiones basada en pruebas sólidas.

**Apoyo a Investigaciones Criminales:** El trabajo del equipo de analíticas de video es de suma importancia en las investigaciones criminales. Sus análisis pueden ayudar a identificar sospechosos, confirmar coartadas o revelar detalles clave que son esenciales para resolver casos. Su labor incide directamente en el esclarecimiento de crímenes y la justicia.

**Aumento de la Eficiencia Operativa:** La labor de este equipo también contribuye a la eficiencia operativa de las fuerzas del orden y las agencias de seguridad. Al proporcionar pruebas claras y fundamentadas, se acelera el proceso legal y se optimiza el uso de recursos. Volcando todos sus conocimientos y experiencia al resto del equipo de monitoreo.

**Garantes de la Verdad:** El equipo de analíticas de video se erige como garante de la verdad. Su trabajo imparcial y basado en hechos contribuye a garantizar que la justicia prevalezca y que los culpables sean llevados ante la ley, mientras que los inocentes son absueltos de manera justa.



## Servicio de Emergencias 911:



**Primera Respuesta y Coordinación de Emergencias:** El Servicio de Emergencias 911 es la primera línea de respuesta ante situaciones de emergencia. Su personal altamente capacitado y experimentado desempeña un papel crucial en la gestión de llamadas de auxilio. Cuando una persona llama al 911 en busca de ayuda, los operadores son los encargados de recibir la llamada y evaluar la situación con rapidez y precisión. Esta evaluación es fundamental, ya que determina la respuesta adecuada a desplegar.

**Personal Afectado:** Para llevar adelante la gestión de atención telefónica, se designaron 81 recursos, los que permiten la atención y gestión de todas las llamadas de emergencia y/o urgencias.

**Coordinación de Recursos de Emergencia:** Una vez que se ha evaluado la situación, los operadores del 911 tienen la responsabilidad de coordinar una respuesta eficiente. Esto puede implicar el despacho de vehículos de emergencia, como ambulancias, unidades de bomberos o patrullas policiales, según las necesidades específicas de la emergencia. La capacidad de tomar decisiones rápidas y precisas es esencial para garantizar una respuesta efectiva y oportuna.

**Comunicación con Servicios Médicos y Autoridades:** Además de movilizar recursos de emergencia, el 911 también se encarga de comunicarse con los servicios médicos necesarios, hospitales y autoridades pertinentes. Esto asegura que los pacientes reciban la atención médica adecuada y que las autoridades estén informadas y puedan tomar medidas adicionales si es necesario.

**Capacidad de Escalabilidad y Resiliencia:** Es importante destacar que el Servicio de Emergencias 911 está preparado para enfrentar situaciones de alta demanda. La existencia de un staff de 100 personas con habilidades diversas de atención asegura que la demanda actual de llamadas pueda ser atendida de manera efectiva. Además, la capacidad de aumentar la capacidad de respuesta en un 30% en caso de emergencias o eventos excepcionales es una muestra de la resiliencia y preparación del servicio.

**Mejora Continua y Tecnología Avanzada:** El 911 no sólo está basado en personal altamente capacitado, sino que también utiliza tecnología avanzada para mejorar su eficiencia. Esto incluye sistemas de seguimiento de llamadas, herramientas de geolocalización y comunicaciones avanzadas. Estas tecnologías permiten una respuesta más rápida y precisa ante emergencias.

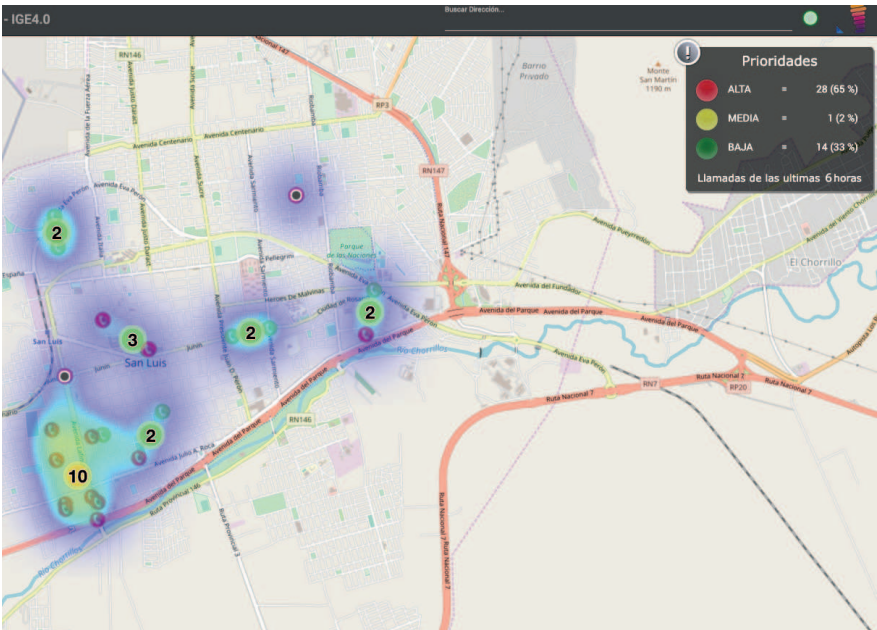
**La Importancia de la Formación y la Actualización:** Para mantener el alto nivel de calidad en la atención de llamadas de emergencia, es esencial que el personal del 911 reciba una formación continua y se mantenga actualizado en las mejores prácticas y protocolos de gestión de emergencias. En trabajo interministerial permitió maximizar el nivel de los operadores de atención especializando inclusive en temas cómo manejo de tentativas de suicidio, violencia de género, vulneración de los derechos de los niños, o eventos con materiales peligrosos, entre otros, formando así profesionales altamente capacitados en manejo de situaciones específicas de alto impacto o riesgo.

**Cantidad de llamadas Atendidas:** Al igual que en distintas partes del mundo el número de emergencias y/o urgencias 911 es el más asociado por las personas para canalizar cualquier tipo de necesidad

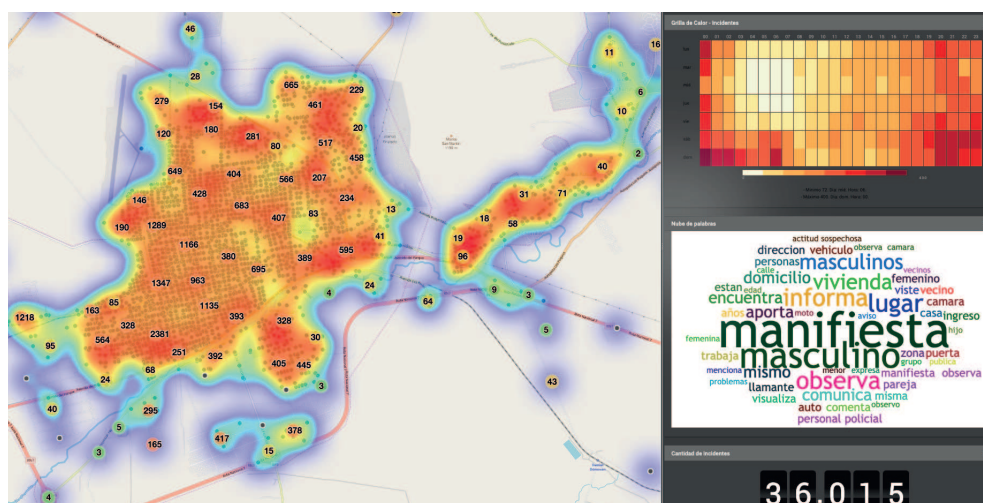


por lo que el volumen de llamadas desde el 2016 superan los 3.800.000 de comunicaciones recibidas.

**Geoposicionamiento de llamadas ELS:** Otro punto particular es que somos la segunda provincia en el interior del país en desplegar la tecnología ELS, “Emergency Location Service”, este servicio permite que las llamadas originadas desde celular con tecnología Android, más del 90% en Argentina, al llamar al 911 en celular de manera autónoma utilice todos los sensores que el dispositivo posee WIFI, GPS, GPRS y otros, para obtener la ubicación y enviar la misma la cual es visualizada en tiempo real por un operador de Atención Telefónica, esto permitió pasar a tener una precisión mayor al 3.000% en relación a la triangulación a través de las antenas de celulares.



Para la Provincia de San Luis, la inversión en personal capacitado y tecnología avanzada es esencial para garantizar un servicio eficiente y efectivo en momentos de necesidad.



## Atención de Llamadas de Emergencias Médicas 107:

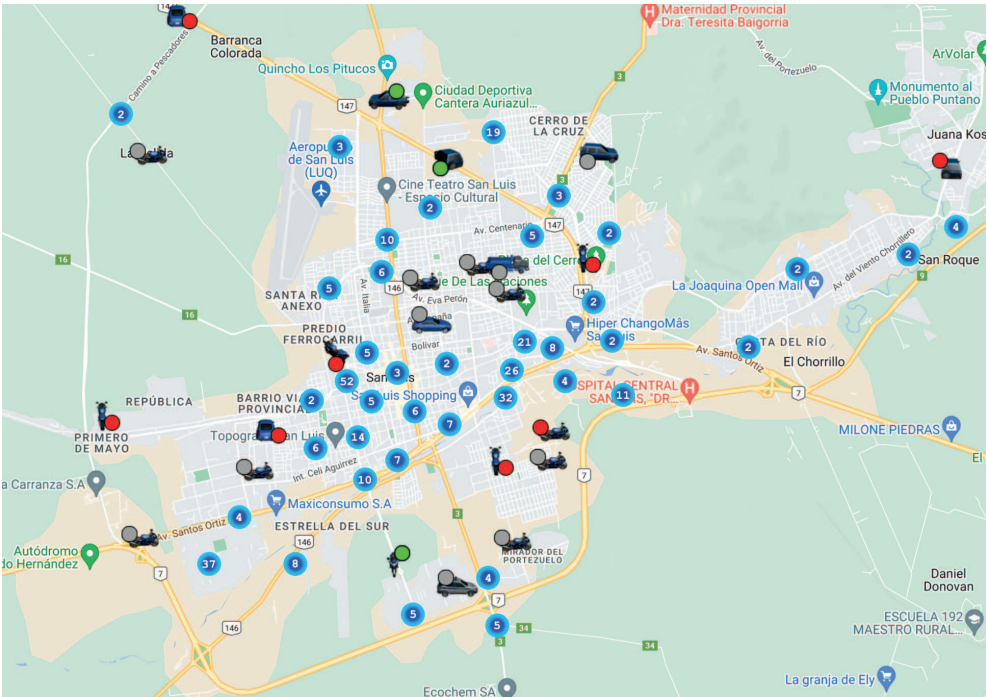
Como parte esencial del Centro Integral de Gestión de Emergencias, la integración, atención y coordinación de los despachos asociados a Emergencias Médicas 107 es una pieza fundamental la coordinación de la asistencia, partiendo que el servicio SEMPROM se encarga de brindar atención médica especializada en el lugar de los hechos.

Equipos médicos capacitados, compuestos por médicos y paramédicos, son desplegados rápidamente para atender emergencias médicas de diversa índole. Su intervención oportuna y su capacidad para estabilizar a los pacientes antes de ser trasladados a centros de atención médica contribuyen significativamente a mejorar las tasas de supervivencia y a brindar un cuidado integral.

Gracias a la integración de los Sistemas de Telefonía y de Registros (SAECad) no solo se alcanza la eficacia en la gestión sino también de manera eficiente se llegan a cumplir con los resultados esperados. Sumado a la Atención inicial del llamado por el personal del IGE4.0 este permitió incrementar en un 200% la capacidad de atención, y sumar nuevas herramientas de análisis que permitirán generar respuestas a través de la formulación de políticas públicas. Un ejemplo de esta integración permitió que en plena pandemia desde las

instalaciones del IGE4.0 se pudiesen atender más de 6.000 llamadas diarias vinculadas a la pandemia COVID19 permitiendo así cuidar a cada habitante de la Provincia.

**AVL (Sistema de Localización Automática de Vehículos):**



En la era de la tecnología avanzada, el sistema de seguimiento satelital se ha convertido en una herramienta esencial para los organismos gubernamentales y de respuesta, incluyendo la policía, servicios de salud, defensa civil y otros. Esta tecnología, que utiliza satélites para rastrear la ubicación y el movimiento de vehículos en tiempo real, ha revolucionado la manera en que se gestionan situaciones de emergencia, se coordina la respuesta a crisis y se monitorea la eficiencia operativa.

Permitiendo así lograr sobre una flota de más de 1.200 vehículos:

**Respuesta Rápida y Coordinación Eficiente:** Uno de los beneficios más destacados del seguimiento satelital es su capacidad para

proporcionar información en tiempo real sobre la ubicación de vehículos gubernamentales.

Esto es crucial en situaciones de emergencia, como accidentes de tráfico, desastres naturales o eventos delictivos, donde cada minuto cuenta. Los organismos de respuesta pueden despachar recursos de manera más precisa y rápida, optimizando la coordinación y reduciendo los tiempos de respuesta.

**Gestión de Flotas Mejorada:** El seguimiento satelital permite a los organismos gubernamentales gestionar sus flotas de vehículos de manera más eficiente. Pueden realizar un seguimiento de la utilización de los vehículos, planificar rutas más eficientes, programar mantenimiento preventivo y reducir costos operativos. Esto no solo mejora la eficiencia, sino que también contribuye a un uso responsable de los recursos públicos.

**Seguridad y Protección del Personal:** En situaciones de alto riesgo, como operativos policiales o desastres naturales, el seguimiento satelital proporciona una capa adicional de seguridad para el personal en el terreno. Las autoridades pueden supervisar la ubicación y el bienestar de su personal en tiempo real, lo que les permite tomar decisiones más informadas y garantizar su seguridad.

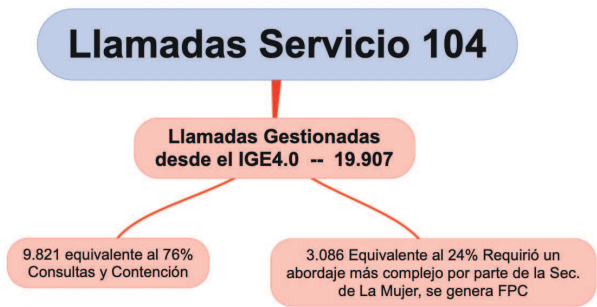
**Transparencia y Rendición de Cuentas:** El seguimiento satelital también promueve la transparencia y la rendición de cuentas en el Gobierno. Al permitir que el público y los órganos de control accedan a datos sobre el uso de vehículos gubernamentales, se reduce la posibilidad de abusos y se fomenta la responsabilidad en el uso de recursos públicos.

**Planificación Estratégica:** La información recopilada a través del seguimiento satelital puede ser utilizada para la planificación estratégica a largo plazo. Los datos de movilidad pueden ayudar a identificar patrones de tráfico, necesidades de infraestructura y áreas de mejora en la movilidad urbana.

## Atención del servicio 104 - Violencia de Género

En el contexto de la seguridad pública, es imperativo reconocer la trascendental labor desempeñada por el servicio telefónico de atención a víctimas de violencia de género a través de la Línea Gratuita 104 que posee cobertura en todo el territorio de la provincia de San Luis, absorbiendo las llamadas que puedan haber ingresado al 144 Línea Nacional para su gestión y tratamiento. Esta línea de ayuda representa un faro de esperanza y apoyo para quienes enfrentan situaciones de violencia basada en género, ofreciendo una vía de escape segura y empática de situaciones de peligro y abuso.

Desde el lanzamiento se han gestionado más de 12.907 llamadas de las cuales un 76% estuvieron vinculadas a contención y consultas, mientras que el 24% restante requirió un abordaje más complejo dando ingreso a través de un FPC, Formulario de Primer Contacto el cual es abordado por especialistas de la Secretaría de La Mujer.



La importancia de este servicio se manifiesta en varios aspectos clave:

**Confidencialidad y Seguridad:** El servicio telefónico de atención a víctimas de violencia de género brinda un espacio seguro y confidencial donde las personas que sufren violencia pueden buscar ayuda sin temor a represalias o juicios.

Esta confidencialidad es esencial para garantizar que las víctimas se sientan cómodas compartiendo sus experiencias y preocupaciones.



**Acceso Inmediato a Recursos de Emergencia:** Cuando una persona llama a este servicio, tiene acceso inmediato a profesionales capacitados que pueden evaluar la situación y coordinar la asistencia necesaria. Esto puede incluir el despliegue de unidades de policía, servicios médicos o refugios seguros. La rapidez en la respuesta puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte en casos de violencia extrema.

**Apoyo Emocional y Asesoramiento:** La violencia de género no solo tiene consecuencias físicas, sino también emocionales y psicológicas. El personal de atención a víctimas de violencia de género está entrenado para ofrecer apoyo emocional, consejería y orientación a las personas que llaman. Esta atención es esencial para ayudar a las víctimas a sanar y reconstruir sus vidas.

**Derivación a Servicios Especializados:** Además de proporcionar apoyo inmediato, este servicio también desempeña un papel crucial en la derivación de víctimas a servicios especializados, como asesoría legal, terapia y grupos de apoyo. Esta red de recursos es fundamental para abordar las diversas necesidades de las víctimas a largo plazo. Dejando los registros correspondientes para evaluar la gestión y poder hacer la trazabilidad de cada caso en busca de una mejora continua en la asistencia.

**Sensibilización y Educación:** El servicio telefónico de atención a víctimas de violencia de género también desempeña un papel importante en la sensibilización y educación pública sobre la violencia de género. Al proporcionar información y recursos a quienes llaman, contribuye a la prevención y concienciación sobre este grave problema social.

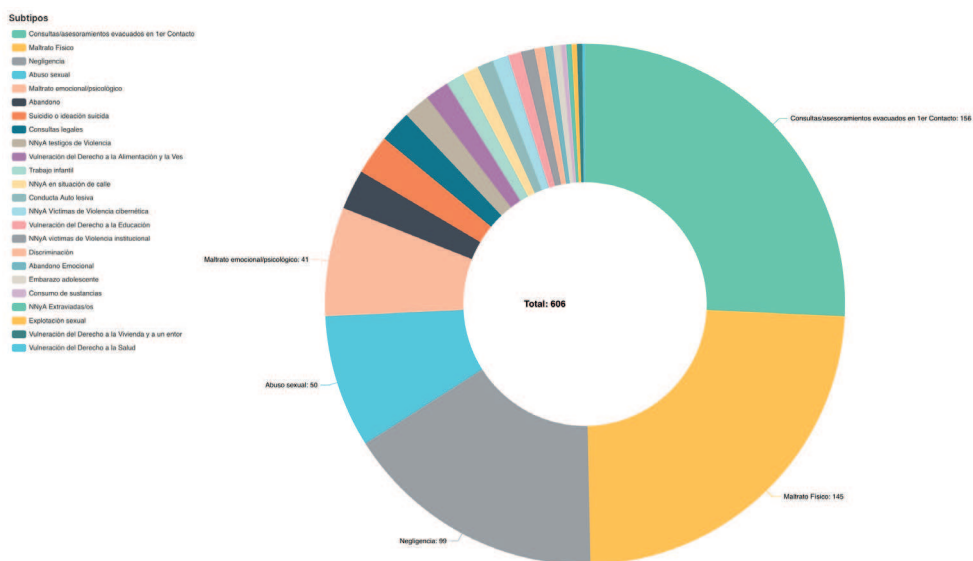
El Servicio de Atención 104 es un pilar fundamental en la seguridad pública. Su labor incansable y compromiso con la protección de las personas vulnerables es un testimonio de la importancia de abordar la violencia de género desde múltiples frentes.

En un mundo donde la igualdad y el respeto son valores fundamentales, este servicio representa una luz de esperanza y una red de seguridad

para quienes más lo necesitan. Su presencia es esencial en la lucha por un futuro más seguro y libre de violencia de género.

## Atención del servicio 102 - Vulneración de los Derechos del Niño, Niña y Adolescentes

En el panorama de la seguridad pública, uno de los pilares fundamentales es la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Para garantizar un entorno seguro y respetuoso para la infancia, se ha establecido un recurso invaluable: el número telefónico gratuito 102. Este servicio es mucho más que una línea de atención; es un refugio para los derechos y el bienestar de la infancia y la adolescencia en situaciones de vulnerabilidad.



**Rescate de la Infancia Vulnerable:** El número 102 actúa como un salvavidas para aquellos niños y adolescentes que enfrentan situaciones de riesgo o vulneración de sus derechos. A través de esta línea, pueden buscar ayuda de manera confidencial y segura, sin temor a represalias o estigmatización. Esto es especialmente crítico

en casos de abuso, negligencia o violencia doméstica o un simple espacio de escucha activa y empática.

**Intervención Rápida y Coordinación Efectiva:** Cuando se realiza una llamada al 102, los operadores capacitados en derechos de la infancia evalúan la situación de inmediato y toman las medidas necesarias. Esto puede incluir la movilización de servicios de protección infantil, la coordinación con la policía o la derivación a profesionales de salud mental, entre otras acciones. La rapidez en la respuesta es esencial para proteger a los niños y adolescentes en riesgo.

**Orientación y Asesoramiento:** El personal del 102 no sólo brinda ayuda inmediata, sino que también ofrece orientación y asesoramiento a padres, tutores y cuidadores. Esto puede ayudar a prevenir situaciones de riesgo en el futuro y fomentar un entorno familiar más seguro y saludable. Tarea que es llevada a cabo desde el Programa de Niñez y Adolescencia perteneciente al Ministerio de Desarrollo Social.

**Promoción de Derechos y Sensibilización:** Además de ser un recurso de intervención, el 102 también juega un papel importante en la promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia. A través de campañas de sensibilización y educación, contribuye a crear conciencia sobre la importancia de respetar y proteger los derechos de los niños y adolescentes.

**Coordinación Interinstitucional:** El éxito del servicio 102 depende en gran medida de la colaboración entre diferentes organismos gubernamentales. La coordinación interinstitucional es esencial para garantizar que los casos se manejen de manera efectiva y que se brinde el apoyo necesario a los niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Ejemplo de este trabajo se refleja con la participación del IGE4.0 perteneciente al Ministerios de Ciencia y Tecnología, CANAF perteneciente a la Policía de la Provincia de San Luis y Niñez y Adolescencia perteneciente al Ministerio de Desarrollo Social.

Todas estas tareas coordinadas conforman un escudo protector para los derechos de la infancia y la adolescencia en situaciones

de vulnerabilidad. Su existencia es un testimonio del compromiso de la sociedad en general y de las autoridades gubernamentales en particular para garantizar un futuro seguro y respetuoso para las generaciones venideras. Al ofrecer ayuda, apoyo y orientación, este servicio es un faro de esperanza para los niños y adolescentes que enfrentan desafíos difíciles y un recordatorio de que sus derechos deben ser siempre protegidos y respetados.

## **Sistemas**

### **Alarma Puntana y Alarma Temprana**



Esta aplicación fue lanzada en 2018 por el Ministerio de Ciencia y Tecnología de San Luis, y ganadora de la medalla de plata en los premios WSIS, actualmente posee más de 17 mil usuarios, habitantes de la Provincia que la descargaron en sus dispositivos móviles.

La app es una ayuda práctica que permite notificar cualquier hecho que ponga en peligro la vida de una persona. Por ejemplo, se puede llamar a las fuerzas de seguridad por algún incidente, pedir una ambulancia, avisar de un incendio o denunciar un hecho de violencia.

Con la particularidad que una vez accionada la alarma, al ser atendida por un operador del IGE4.0 la misma brinda los datos de la persona que la activó y lo más importante es que provee la ubicación en tiempo real, ¿desde dónde se está accionando? Es una vía más de comunicación con el Centro de Gestión de Emergencias.

La herramienta digital puede ser descargada en cualquier celular con sistema Android o iOS.

## Sistemas de Dispositivos Duales



En la lucha contra la violencia de género, la tecnología ha dado paso a innovaciones significativas que tienen un impacto directo en la seguridad de las víctimas y en la supervisión de los agresores. Entre estas innovaciones, se encuentran las tobilleras electrónicas de doble función, que desempeñan un papel crucial en la protección de las víctimas y en el control de los perpetradores de violencia de género.

**Protección Activa para las Víctimas:** Las tobilleras electrónicas de doble función se utilizan para rastrear la ubicación de las víctimas de violencia de género en tiempo real. Esto proporciona un nivel adicional de seguridad para las personas que pueden estar en riesgo constante



debido a amenazas o abuso. Si una víctima se aleja de un lugar seguro o entra en una zona de peligro, las autoridades son alertadas de inmediato, lo que permite una respuesta rápida y la protección de la víctima.

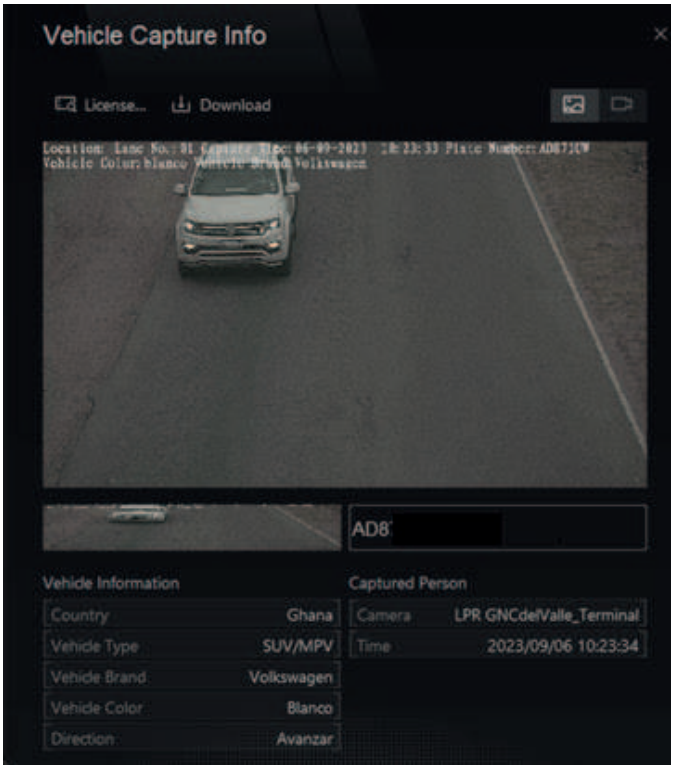
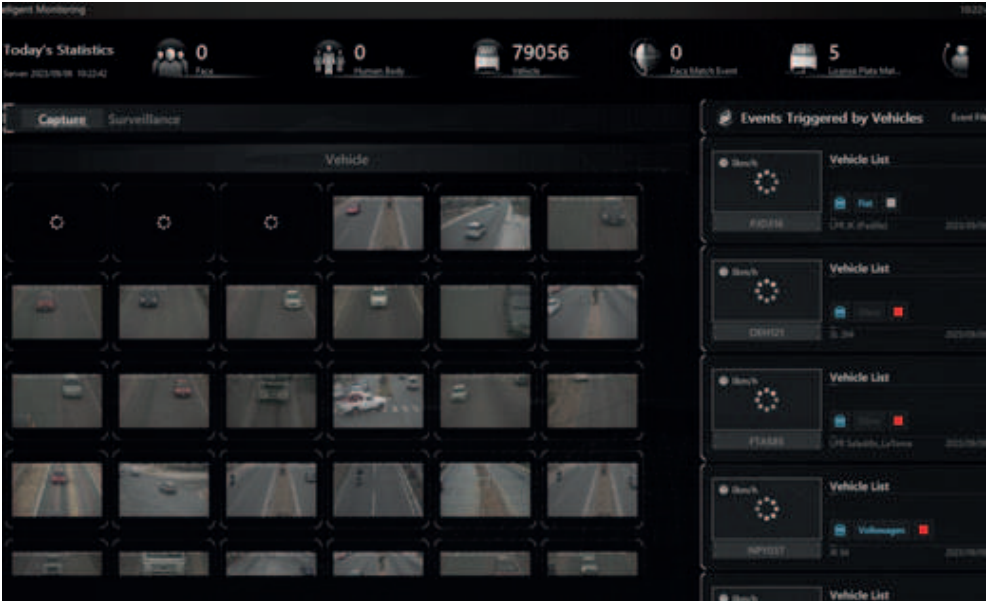
**Control y Monitoreo de los Agresores:** Estas tobilleras electrónicas también son utilizadas para supervisar y controlar a los agresores de violencia de género. Los agresores que son liberados bajo medidas cautelares o condicionales pueden ser obligados a llevar estos dispositivos como parte de su sentencia. Si un agresor se acerca a la víctima o incumple las restricciones impuestas por la ley, las autoridades son notificadas de inmediato, lo que permite tomar medidas legales para evitar un mayor abuso.

**Reducción de Riesgos y Recurrencia de la Violencia:** El monitoreo constante de las víctimas y agresores a través de las tobilleras electrónicas contribuye significativamente a reducir el riesgo de violencia continua o recurrencia. El conocimiento de que están siendo rastreados puede disuadir a los agresores de acercarse a sus víctimas y puede brindar a las víctimas una sensación de seguridad adicional.

**Registro de Incidentes y Pruebas Legales:** Los datos recopilados por las tobilleras electrónicas se pueden utilizar como evidencia en casos judiciales. Esto es especialmente valioso en situaciones en las que la víctima puede sentirse intimidada o amenazada y tenga miedo de testificar. Los registros de incidentes pueden respaldar las denuncias y ayudar a garantizar que los agresores enfrenten la justicia.

**Promoción de Políticas de Protección:** La implementación de tobilleras electrónicas de doble función también promueve políticas de protección de víctimas de violencia de género más efectivas. A medida que estas herramientas se convierten en estándar en la justicia penal, se refuerza el mensaje de que la violencia de género no será tolerada y que las víctimas deben ser protegidas y apoyadas.

Sistemas de Lecturas de Patente ANPR:



El Sistema de Lecturas de Patente, o ANPR (Automatic Number Plate Recognition, por sus siglas en inglés), ha emergido como una herramienta vital en la seguridad pública y la aplicación de la ley en todo el mundo. Este sistema utiliza tecnología avanzada para reconocer y registrar automáticamente las placas de matrícula de vehículos en tiempo real permitiendo:

**Identificación Rápida y Precisa:** Uno de los principales beneficios del ANPR es su capacidad para identificar placas de matrícula de manera rápida y precisa, agregando marca, color y tipo de vehículo. Esto es esencial para la aplicación de la ley, ya que permite la detección instantánea de vehículos buscados, robados o involucrados en actividades ilegales. La velocidad y precisión del ANPR son fundamentales para interceptar vehículos en fuga o identificar vehículos relacionados con delitos.

**Vigilancia y Seguimiento de Vehículos:** El ANPR también es valioso para la vigilancia y el seguimiento de vehículos sospechosos. Las cámaras equipadas con ANPR pueden monitorear áreas clave, autopistas o puntos de entrada y salida de la Provincia para identificar vehículos que puedan representar una amenaza o estén involucrados en actividades ilegales. Esta función es esencial en la prevención y detección de delitos.

**Búsqueda de Vehículos Sospechosos:** En investigaciones criminales, el ANPR puede utilizarse para buscar vehículos sospechosos relacionados con delitos. Las bases de datos de placas de matrícula pueden cruzarse con información de investigaciones en curso, lo que facilita la identificación y localización de vehículos involucrados en actividades delictivas.

**Eficiencia Operativa:** El ANPR aumenta la eficiencia operativa de las fuerzas del orden y agencias de seguridad. Permite a los agentes enfocarse en situaciones críticas y reducir el tiempo y los recursos dedicados a tareas de identificación manual de placas de matrícula.

**Prevención y Disuasión del Crimen:** La presencia visible de cámaras ANPR puede actuar como una disuasión efectiva para el crimen y

las infracciones de tráfico. Los delincuentes son menos propensos a cometer delitos cuando saben que pueden ser identificados y rastreados a través del sistema ANPR.

Actualmente la Provincia dispone de un Sistema mixto, conformado por 82 cámaras de última generación Hikvision TCM-403 sobre una plataforma Hikcentral, lo que permite un dinámica de trabajo que se refleja en la inmediatez de la obtención de las alertas y las consultas realizadas y al mismo tiempo cuenta con 27 emplazamientos que aún no fueron migrados a la nueva tecnología. Permite registrar el paso de más de 8.000.000 de vehículos mensuales para su análisis en casos delictivos.



Integración de servicios:

Una de las fortalezas del Centro Integral de Gestión de Emergencias radica en la integración de servicios. La interoperabilidad entre el Servicio de Emergencias 911, SEMPRO y otros servicios complementarios, San Luis Solidario, Defensa Civil y Bomberos, entre otros, permiten una respuesta coordinada y eficiente ante situaciones complejas.





PUERTO 12

2





**DESCRIP-  
CIÓN DE**

**3**

**DESCRIPCIÓN DE  
INFRAESTRUCTURA**

**INFRAES-  
TRUCTURA  
DESCRIP-  
CIÓN DE**







# DESCRIPCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

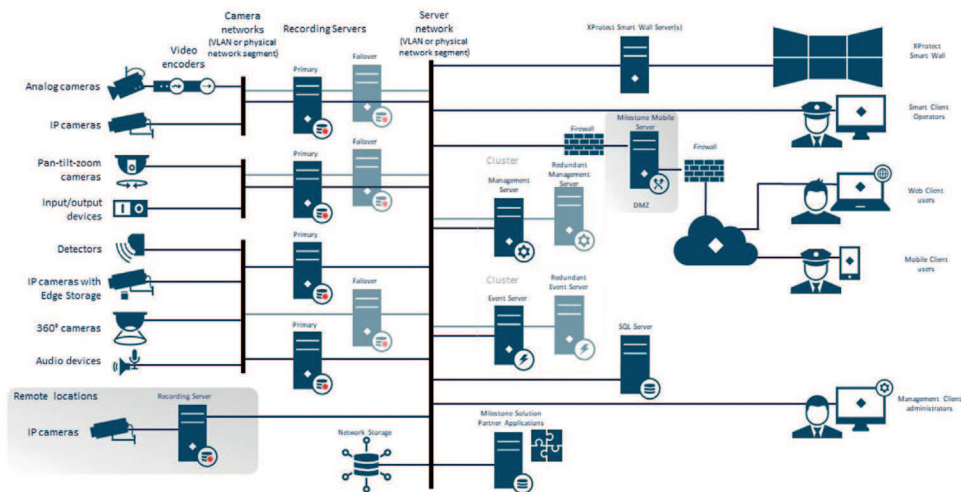
## Centros

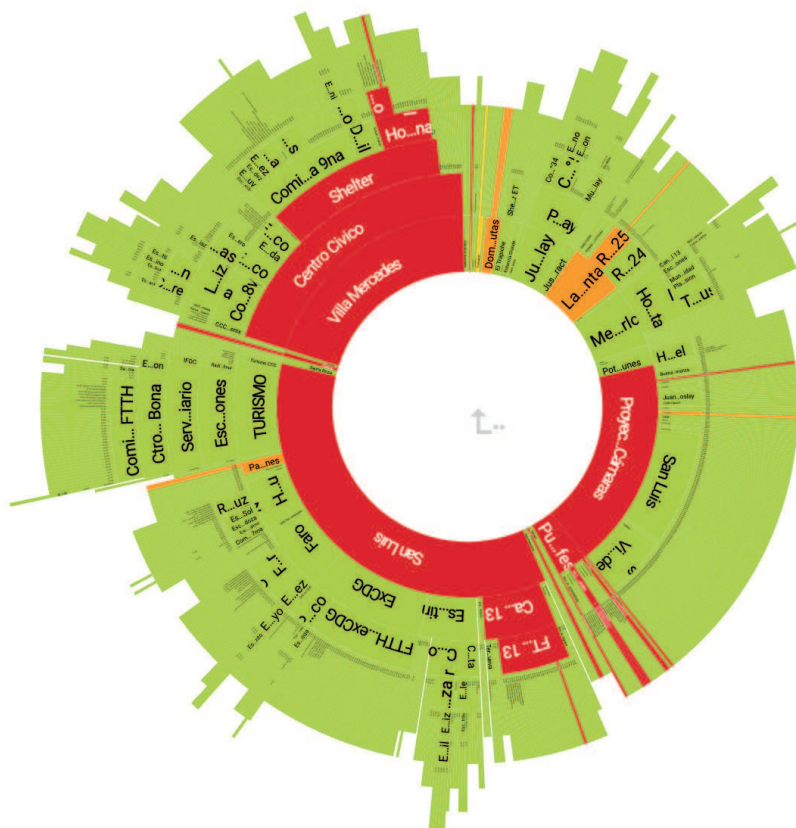
El Centro Integral de Gestión de Emergencias cuenta con cuatro centros estratégicamente ubicados en la provincia de San Luis. Estos centros son puntos neurálgicos desde los cuales se coordina y se monitorea la respuesta a las emergencias. Están equipados con tecnología de última generación, como sistemas de comunicación avanzados, pantallas de visualización de datos en tiempo real y equipos de seguimiento y control, permitiendo una alta disponibilidad la cual permite en caso de falla de un centro articular la contingencia de todos los servicios en cualquiera de los restantes o inclusive desplegar uno nuevo. Por ejemplo, durante la pandemia, en menos de 8 horas se desplegó un centro de Monitoreo y Atención de llamadas en una de las naves de la Universidad de La Punta con 25 posiciones.



**Cantidad de recursos:** El Centro Integral de Gestión de Emergencias cuenta con un equipo de 324 operadores altamente capacitados y comprometidos. Estos profesionales desempeñan un papel crucial en la recepción de llamadas de emergencia, evaluando la situación y coordinando la respuesta adecuada. La cantidad de operadores se determina en función de la demanda y se busca asegurar que haya suficiente personal para brindar una atención eficiente las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

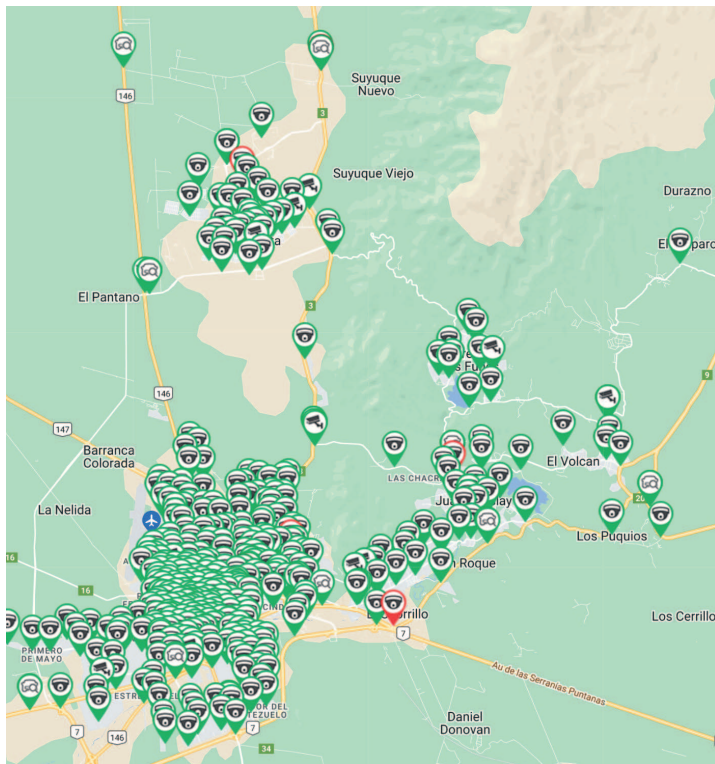
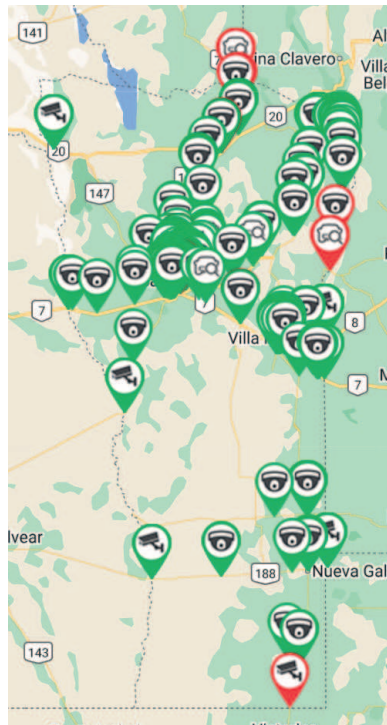
**Infraestructura:** Los sistemas se encuentran desplegados sobre tecnología de última generación, en ambientes virtualizados dentro de las instalaciones del Data Center “AUI” de la Provincia, permitiendo así la integración en la política de backup, alta disponibilidad energética, y provisión de sistemas de refrigeración acordes a la infraestructura, entre otros. Garantizando la mayor disponibilidad y soporte, de la mano de los especialistas idóneos.





Monitoreo 7x24x365 de todo activo que conforma la red de Cámaras.

Cantidad y emplazamiento de cámaras de seguridad: La seguridad pública es una prioridad en el Centro Integral de Gestión de Emergencias. Como se ha mencionado anteriormente, se cuenta con un sistema de monitoreo de cámaras de seguridad pública para detectar y prevenir situaciones de riesgo. La cantidad y el emplazamiento de estas cámaras se planifican estratégicamente para brindar una cobertura amplia y efectiva en áreas clave de la Provincia que son determinados por el cruzamiento del mapa del delito, mapa de calor de llamadas, solicitudes vecinales, vías de escapes, zonas sin cobertura y otras variables que conllevan a determinar el lugar de emplazamiento.



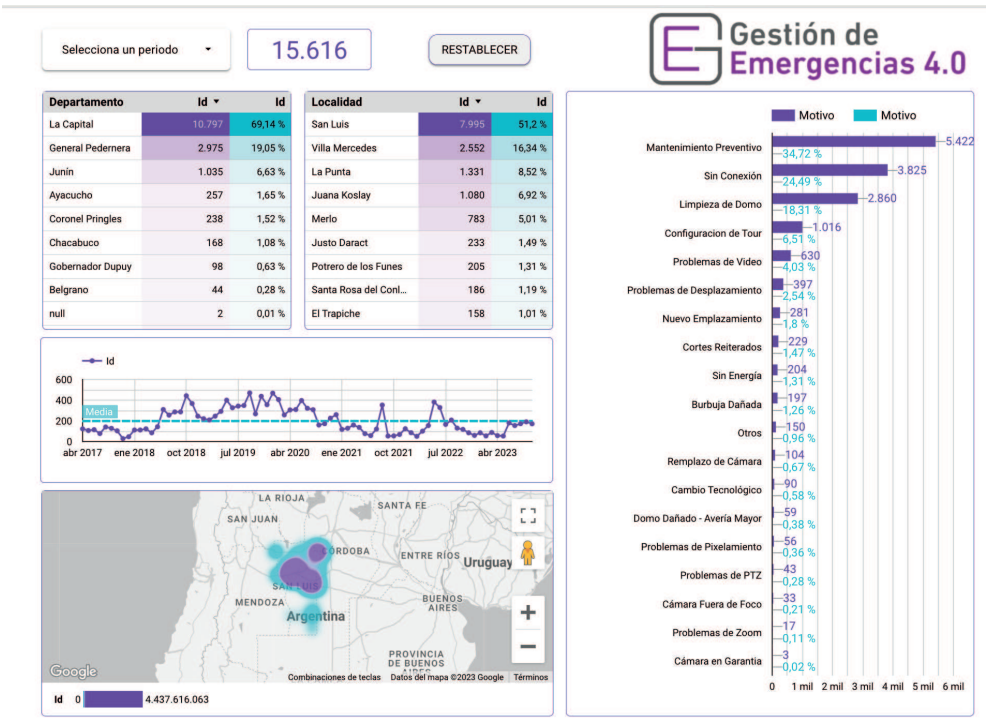


El monitoreo en tiempo real de estas 890 cámaras permite una respuesta inmediata ante incidentes y contribuye a la seguridad general de la comunidad.

Año tras año la Provincia ha continuado con la inversión en tecnologías de vanguardia, cambiando o ampliando su cobertura en todo el territorio provincial, permitiendo así llegar a nuevas localidades, y haciendo una mejora cualitativa sobre la vinculación de las cámaras de seguridad, garantizando de esta manera un excelente calidad de servicio y una disponibilidad superior al 98,8% mensual gracias a los más de 75 kilómetros de tendidos de fibra óptica desplegados entre el 2022 y 2023, que se agregaron a los tendidos previos.



**Asistencias Técnicas de Cámaras:** Desde el 2017 se registraron todas las tareas vinculadas a soporte sobre cada dispositivo permitiendo así la toma de decisiones y la generación de estrategias en pos de un servicio de excelencia y el cumplimiento de los indicadores establecidos.









Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.





**MATERIAL  
APORTADO**

**4**

**MATERIAL APORTADO  
A LA JUSTICIA  
Y FUERZAS DE  
SEGURIDAD**

**LA JUSTI-  
CIA Y FUER  
ZAS DE SE  
GURIDAD**



# MATERIAL APORTADO A LA JUSTICIA Y FUERZAS DE SEGURIDAD

El **Centro Integral de Gestión de Emergencias** tiene un compromiso firme con la colaboración y el apoyo a las autoridades judiciales y policiales. Como parte de este compromiso, se realiza una transferencia de material y evidencia relevante a dichas entidades. La cantidad de material transferido puede variar en función de la naturaleza y la gravedad de los incidentes, pero se busca proporcionar toda la información necesaria para respaldar las investigaciones y los procesos judiciales.



La transferencia de material a la justicia y la policía es de vital importancia para garantizar la efectividad de las investigaciones y el enjuiciamiento de delitos. El Centro Integral de Gestión de Emergencias desempeña un papel fundamental al proporcionar pruebas y documentación que respalden las acciones legales, superando ampliamente las 110.802 horas de grabaciones aportadas. Esta colaboración fortalece la relación entre las instituciones y contribuye a la búsqueda de la justicia y la seguridad en la comunidad.



Está apoyada en la infraestructura del Sistema de Expedientes Digital TRAMIX y el Correspondiente a Justicia IURIX, permitiendo así la solicitud de información de manera inmediata, de manera digital y con todo el respaldo legal gracias a que cada documento cuenta con su firma digital correspondiente e inalterable, garantizando la inviolabilidad de la evidencia.



Desde el 2016, se han registrado y procesado más de 33.254 solicitudes de evidencia, de los cuales el 27% no se pudo entregar evidencia debido a que en la zona no había cámaras, errores en la solicitud, solicitud de carta de llamada con número de celular incorrecto, entre otros. Sólo el 3% de ese veintisiete, estuvo asociado a una falla propia de la infraestructura de cámaras.









**RECURSOS  
HUMANOS**

**5**

**RECURSOS  
HUMANOS Y  
FORMACIÓN**

**Y**

**FORMACIÓN**

**RECURSOS**

**HUMANOS**

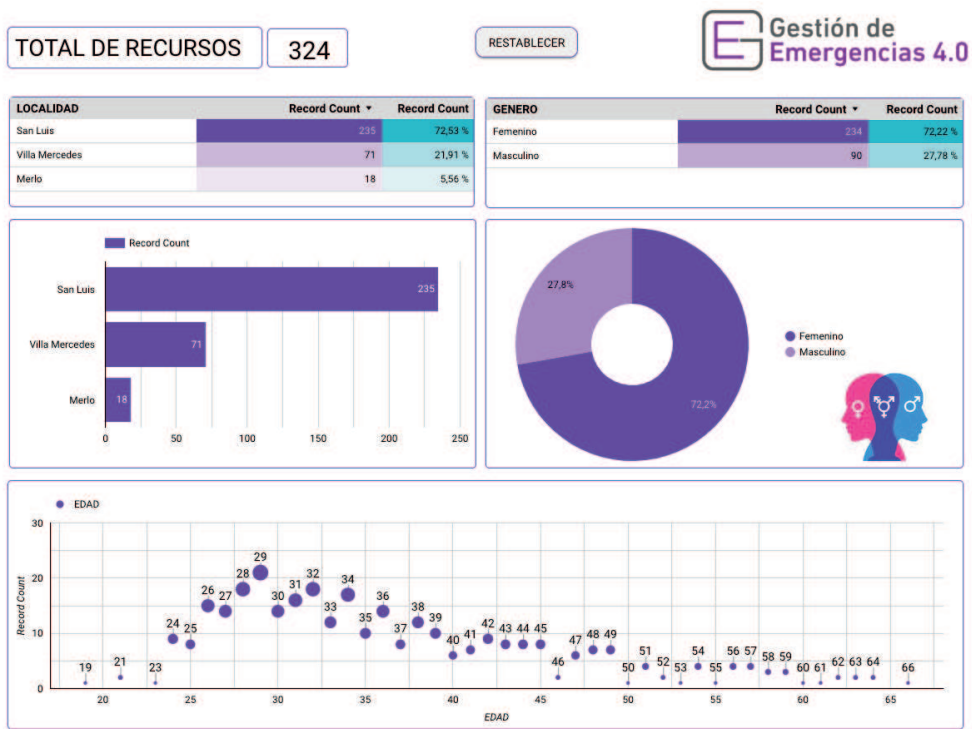
**Y FORMA-**







# RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

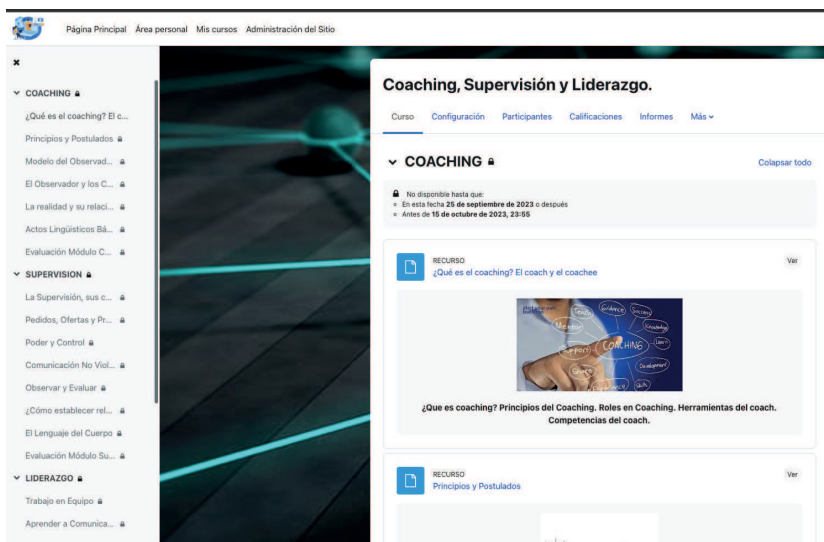




El Instituto de Gestión de Emergencias desempeña un papel esencial en la promoción de la seguridad pública y la gestión de situaciones críticas. Sin embargo, para lograr sus objetivos de manera efectiva, no sólo es necesario contar con tecnología avanzada y sistemas de monitoreo, sino también con recursos humanos altamente capacitados y una formación de calidad. En este contexto, el papel del personal y su preparación son fundamentales.

**Personal Altamente Capacitado:** La calidad de los servicios de emergencia y la respuesta a situaciones críticas dependen en gran medida del personal que trabaja en el Instituto de Gestión de Emergencias. El reclutamiento y la formación de profesionales altamente capacitados en áreas como la gestión de emergencias, la coordinación de respuesta y la comunicación son esenciales para garantizar una respuesta efectiva en momentos de crisis.

**Formación Continua:** La formación continua es una parte integral de la preparación en gestión de emergencias. El personal del Instituto debe mantenerse actualizado en las últimas técnicas, protocolos y tecnologías relacionadas con la seguridad pública y la gestión de crisis. Esto incluye ejercicios de simulacro, cursos de actualización y programas de capacitación en desarrollo profesional. Desde el 2017 se brindaron más de 300 capacitaciones formativas al personal.





**Coordinación Interinstitucional:** La formación también se centra en la coordinación interinstitucional, ya que la respuesta efectiva a una emergencia a menudo implica la colaboración de múltiples agencias y servicios. Los cursos y ejercicios de formación se diseñan para mejorar la capacidad de trabajar en equipo y coordinarse con otras organizaciones de respuesta.



**Dirección General de Lucha Contra El Narcotráfico, actividad formativa SISPRO VM.**

**Uso de Tecnología Avanzada:** La formación en el Instituto de Gestión de Emergencias incluye el manejo de tecnología avanzada utilizada para la monitorización y la respuesta a emergencias. Esto puede incluir el uso de sistemas de seguimiento satelital, software de gestión de incidentes y herramientas de comunicación de emergencia.

**Sensibilización y Comunicación con la Comunidad:** La formación también se extiende a la sensibilización y la comunicación con la comunidad. El personal del Instituto se prepara para educar a la población sobre la seguridad pública y las mejores prácticas en caso de emergencia, promoviendo así una mayor concienciación y preparación en la comunidad.

**Adquisición de Experiencia:** La formación no se limita al aula, sino que también incluye la adquisición de experiencia práctica. El personal del Instituto puede participar en ejercicios de campo, simulacros y situaciones de emergencia reales para aplicar sus conocimientos en un entorno de la vida real.

**Fichas de Monitoreo y Evaluación de Desempeño:** Cada gestión realizada por el personal del Instituto de Gestión de Emergencias es registrada y analizada para evaluar la efectividad de la misma, de igual manera semestralmente cada integrante tiene su análisis general de desempeño. Desde la implementación del Sistema SISPRO se han registrado y evaluado más de 34.544 fichas de monitoreo de operadores de cámaras y más de 13.820 fichas asociadas a la atención de los servicios de emergencias y/o urgencias.



Mesaño 10/2023				Cantidad 240	
2023/10/31 23:09:37	CINNAGHL, AGUSTIN	LUCERO, CLAUDIA EMILSE	Grabación	Emergencia	1 ? ? 1 ? ? 75,00% Pendi Pendi
2023/10/31 23:06:46	JIMENEZ, MARINA	LUCERO, CLAUDIA EMILSE	Grabación	Emergencia	1 1 ? 1 ? ? 87,50% Pensi Pensi
2023/10/31 23:05:38	CORREA, BRIAN EZEQUIEL	LUCERO, CLAUDIA EMILSE	Grabación	Emergencia	1 1 ? ? 1 ? 87,50% Pendi Pendi
2023/10/31 23:00:19	LUCERO, MARIA GRICELDA	LUCERO, CLAUDIA EMILSE	Grabación	Emergencia	1 1 ? 1 0 ? 75,00% Pendi Pendi
2023/10/31 22:47:31	LUCERO, MARIA GRICELDA	LUCERO, CLAUDIA EMILSE	Grabación	Emergencia	1 ? ? 1 1 ? 87,50% Pendi Pendi
				Cantidad fichas 590	
2023/10/31	PORTELA, IBERIA	CCCSL	VIDELA ALVAREZ, LOURDES	0	1 1 1 1 1 ? 80,00% NO On Line
2023/10/31	MICHALIK, VANESA	CCCSL	VIDELA ALVAREZ, LOURDES	0,5	1 1 1 1 1 ? 90,00% NO On Line
2023/10/31	MICHALIK, VANESA	CCCSL	VIDELA ALVAREZ, LOURDES	0,5	0,5 1 1 1 1 ? 80,00% NO On Line
2023/10/31	PORTELA, IBERIA	CCCSL	VIDELA ALVAREZ, LOURDES	1	0,5 1 1 1 1 ? 90,00% NO On Line
2023/10/31	PEREZ, YRMA ZONI	CCCSL	VIDELA ALVAREZ, LOURDES	0,5	1 1 1 1 1 ? 90,00% NO On Line
				Puntuación 85,47%	
Comunicación 96,65%				Monitoreo Efectivo 67,21%	
Interpretación de Llamada 83,89%				Escalamiento 79,02%	
Transferencia 73,53%				Liberación PTZ 95,52%	
Formulación de Carta 89,12%				Control Zoom 92,09%	
Delegación de Carta 73,01%				Control de Pan 88,78%	
Resolución de Carta 75,00%				Notificación de Incidencias 95,56%	
				Puntuación CCC 84,62%	
				Puntuación Total 85,04%	
Inicial				Cargar Totales	







**RECONO-  
CIENDO LA**

**6**

**RECONOCIENDO LA  
COLABORACIÓN  
FUNDAMENTAL**

**COLABORA  
CIÓN FUN-  
DAMENTAL  
RECONO-**



# RECONOCIENDO LA COLABORACIÓN FUNDAMENTAL

En las entrañas del Instituto de Gestión de Emergencias 4.0, un grupo especial de individuos ha brillado con luz propia, transformando lo que podría haber sido una idea abstracta en una realidad tangible que ha salvaguardado vidas en San Luis, Argentina. La visión de un futuro más seguro y resiliente ha sido tejida con esfuerzo, dedicación y colaboración incansable por un equipo de siete personas excepcionales.

Estos individuos, cada uno con su propio conjunto de habilidades y pasión por la seguridad de la comunidad y el trabajo en equipo, han sido los pilares sobre los cuales se ha erigido este monumento de seguridad y respuesta eficiente. Desde el monitoreo de cámaras de seguridad pública hasta la coordinación de servicios de emergencia vitales, su trabajo arduo y su compromiso inquebrantable han sido fundamentales para el funcionamiento fluido del Centro Integral de Gestión de Emergencias 4.0.

A través de este recorrido, nos hemos sumergido en el mundo de estos héroes anónimos, destacando sus contribuciones excepcionales. Con nombre y apellido, estos siete individuos han sido el corazón latente detrás de la respuesta rápida, coordinada y efectiva que define a este instituto vanguardista. Sus nombres resuenan en cada rincón de estas instalaciones, recordándonos que la colaboración genuina es la fuerza impulsora detrás de cualquier logro significativo.

Así que, con gratitud en nuestros corazones, destacamos a los Coordinadores, recursos técnicos, supervisores, operadores de cámaras, operadores de atención telefónica y analistas, entre otros, que bajo su responsabilidad y conducción se esforzaron para hacer del IGE 4.0 un ejemplo de trabajo y dedicación. Sus nombres son más que meras letras; son grandes ejemplos de la dedicación humana que ha dado forma a un futuro más seguro para nuestra querida provincia de San Luis.





**CONCLUSIONES CON-  
CLUSIONES CON-  
CONCLUSIONES CON-  
CONCLUSIONES CON-  
CONCLUSIONES CON-  
CONCLUSIONES CON-**







# CONCLUSIONES

A lo largo de este libro, hemos explorado los logros significativos del Centro Integral de Gestión de Emergencias. Desde el uso de tecnología avanzada hasta la coordinación efectiva de recursos y servicios, el Centro ha logrado mejorar los tiempos de respuesta, la atención médica de emergencia y la seguridad pública en general. La integración de servicios y la colaboración con la Justicia y la Policía han fortalecido la eficiencia y la efectividad de las operaciones.

A pesar de los logros, el Centro Integral de Gestión de Emergencias también enfrenta desafíos y áreas de mejora. Estos pueden incluir la capacitación continua del personal, la actualización constante de la tecnología, la expansión de la cobertura de cámaras de seguridad, la promoción de la concientización y la preparación ante emergencias en la comunidad. Estos desafíos requieren una atención constante para garantizar la eficacia y la adaptabilidad del Centro en un entorno en constante evolución.

Los beneficios del Centro Integral de Gestión de Emergencias se reflejan en la seguridad y el bienestar de la comunidad de San Luis. La respuesta rápida y coordinada ante emergencias, la atención médica especializada, la integración de servicios y la colaboración con las autoridades judiciales y policiales contribuyen a la protección y la tranquilidad de los ciudadanos. Además, la prevención y la concientización fomentadas por el Centro fortalecen la resiliencia y preparación de la comunidad ante situaciones de riesgo.

La tecnología se ha convertido en un aliado poderoso en la protección de la seguridad pública y la prevención del delito. Sin embargo, su uso debe ser equilibrado con consideraciones éticas y de privacidad. A medida que la tecnología continúa avanzando, es fundamental que las políticas y regulaciones se adapten para garantizar que esté verdaderamente al servicio de la seguridad de las personas y las comunidades.



# CRÉDITOS

**Director del Instituto de  
Gestión de Emergencias**

**4.0**

Ariel Hauria Hehn

**Coordinación Integral de  
Servicios**

Danilo Quiroga

**Coordinación Técnica de  
Servicios**

Augusto Cometto

Rodrigo Giménez

Rodrigo Janavel

**Coordinación Operativa  
de Servicios**

Marcelo Logegaray

Romina Gatica

Sofía Arias

**Supervisión de  
Servicios**

Carolina Villegas

Dario Andino

Emilse Lucero

Fabricio Pérez

Facundo Mercado Gatica

Gabriel González

Jimena Flores Morales

Jordana Oviedo

Julieta Bradozza

Lourdes Videla

Romina Reinoso

Rosana Funes

Sabina Manchado

Valeria Quiñonez

Virginia Villegas

Yago Gómez

Yamina Pérez López

**Coordinación general**

Emanuel Lorenzoni

**Diseño**

Pamela Belzunce Finelli

**Fotografía**

Axel E. Seleme

Jorge Andinach

**Edición y corrección**

Pedro Bazán

Universidad de La Punta

Seguridad 4.0 : el aporte tecnológico a la seguridad / 1a ed. - La Punta :

Universidad de la Punta, 2023.

84 p. ; 25 x 17 cm.

ISBN 978-987-1760-90-9

1. Seguridad Pública. 2. Políticas Públicas. 3. Política de Seguridad. I. Título.  
CDD 353.97

© Gobierno de San Luis, 2023.

Queda hecho el depósito que marca la ley 11723.  
Reservados todos los derechos.  
Impreso en Argentina. *Printed in Argentina*



CC0 1.0 Universal



MINISTERIO  
DE CIENCIA  
Y TECNOLOGÍA



GOBIERNO DE  
**SAN LUIS**

SAN LUIS NOS UNE



# SEGURIDAD 4.0 EL APOORTE TECNOLÓGICO A LA SEGURIDAD

MINISTERIO  
DE CIENCIA  
Y TECNOLOGÍA



GOBIERNO DE  
**SAN LUIS**

SAN LUIS NOS UNE

ISBN 978-987-1760-90-9



9 789871 760909