

El Ayuntamiento de Madrid confía en Siemens para el desarrollo de su nuevo Centro de Emergencias

Policía, Bomberos, Samur y Agentes de Movilidad disponen ya de un nuevo sistema de control de las emergencias de la Comunidad

"Madrid es hoy una ciudad segura, mucho más segura de lo que era hace cuatro o diez años, no sólo por la disminución de delitos y faltas, sino por la seguridad que tiene cualquier ciudadano de que si tiene una necesidad va a ser atendido". Con estas palabras inauguraba el alcalde de Madrid, Alberto Ruiz - Gallardón, el Centro Integrado de Seguridad y Emergencias de Madrid (CISEM), calificando el proyecto como pionero e innovador, ya que ciudades de gran envergadura como es Nueva York, por ejemplo, no cuentan todavía con instalaciones similares.

La Policía Municipal, el Cuerpo de Bomberos, Samur - Protección Civil, y el Cuerpo de Agentes de Movilidad, en colaboración con el Cuerpo Nacional de Policía, cuentan gracias al CISEM con su nuevo centro de "coordinación, comando y control" situado en la calle Rufino Blanco, en el distrito de Salamanca. Así, en lugar de atender las emergencias por separado, todos utilizan los mismos mapas, y atienden las mismas órdenes. Siemens e Indra han basado sus aportaciones a este proyecto, en la creación de sistemas informáticos encaminados a dar respuesta al "incidente único", que active todos los servicios de emergencia municipal a través de cartografía digital y localización GPS.

Siemens Enterprise Communications planteó las necesidades del CISEM como un reto que presentaba una gran cantidad de requerimientos específicos en el entorno tan especial en el que se iba a implantar. En primer lugar, era necesaria una integración del sistema de radio con el de telefonía, que contara con aplicativos de gestión de incidencias y posicionamiento. Por otro lado, estas pretensiones requerían una constante y profunda personalización en la atención de todas las llamadas, siendo necesario para ello un sistema capaz de grabar todas las conversaciones con independencia del canal utilizado.

Finalmente, al ser tan crítico el servicio que debía soportar la solución, la plataforma debía llevar consigo una elevada seguridad y una gran estabilidad, que a la vez pudieran combinarse con un alto grado de funcionalidad y sobre todo, rapidez en su manejo. Por ello, Siemens planteó reunir esas necesidades en un único punto que resumiera los dos diferentes sistemas de vídeo y de telefonía, con las principales aplicaciones diseñadas para la gestión de recursos e incidencias



La gran pantalla coordina todos los movimientos que se registran en los diferentes puntos de Madrid

EL CENTRO DE CONTROL Y COMUNICACIONES (CCC)

La aportación que ha hecho Siemens al CISEM viene dada principalmente por la solución HiPath Centro de Control y Comunicaciones, que dentro de la familia de soluciones para Plataformas de Comunicación HiPath, responde a las necesidades de comunicaciones telefónicas y radiofónicas que pueden presentarse en un Centro Coordinador de Emergencias. Por otra parte, la gestión de incidencias y recursos, tales como el posicionamiento en las pantallas, accesos rápidos a los diversos servicios sanitarios, o la localización en un mapa de bomberos, son posibles gracias a la aplicación SITREM desarrollada por Siemens.

El CCC se concibió con un concepto modular que incluye más de 100 puestos de operador por nodo y que permite la señalización en paralelo de llamadas en todos los puestos. Además, la comunicación y monitorización de los canales es simultánea, y el interfaz del usuario es ergonómico y adaptable. Así, las diferentes emergencias pueden ser atendidas a través de un sistema manejado bien por ratón, bien por pantalla táctil, sin restricción alguna en el número de botones y

estructurado por bloques funcionales y páginas múltiples. Asimismo, cada usuario tendrá acceso a la grabación de cada llamada y con ello, podrá realizar desde el histórico las salientes a los destinos con los que se acaba de hablar.

La gran pantalla que preside el centro, llena de imágenes y datos en movimiento, ilustra la situación de las emergencias que se vayan registrando en la Comunidad de Madrid. Las imágenes de vídeo, los datos de incidentes o la cartografía asociada, están centralizados y a disposición de todos los operadores, con lo que el tiempo invertido en la atención al afectado disminuye de forma notable. Tanto es así, que de los 40 segundos iniciales en los que se tardaba en localizar, procesar y dar la salida adecuada a una incidencia, se pasa a incluso 10, y se ahorran de esta manera, 30 segundos en rapidez y eficacia.

Siemens continúa con su presencia en el Ayuntamiento de Madrid, que lleva más de diez años confiando en su servicio técnico y que, tras el desarrollo del proyecto para el CISEM, se configura como un empresa con gran garantía de futuro al aportar soluciones que se adaptan a las necesidades concretas que se plantearon en un principio.

SARA CHINARRO GARCÍA