



Centros de Seguridad y Emergencias en Ayuntamientos

COMPARTIR INFORMACIÓN ENTRE SERVICIOS PERMITE UNA INTERVENCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE



Antonio Arias Sánchez

SUBDIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD PARA INFORMATICA COMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGIAS

Ayuntamiento de Madrid

Los centros de recepción y atención de incidencias de los Servicios de Seguridad y Emergencias, comúnmente denominados Centros de Comando Control, son órganos encargados de la gestión, tratamiento y coordinación de las incidencias relativas a seguridad y emergencia en un ámbito geográfico definido.

La estructura organizativa de los Centros de Seguridad y Emergencias, debe estar orientada a la eficiencia y la operatividad en la resolución de incidencias y debe permitir además un máximo aprovechamiento de los recursos y una rápida respuesta a los problemas planteados, todo ello coordinando actuaciones de los distintos servicios que intervienen. Es por ello, por lo que toma gran relevancia, la planificación, la articulación de protocolos y el uso de medios informáticos y de

comunicaciones entre todos los agentes que los integran.

En este tipo de organizaciones se contemplan tres niveles: el nivel estratégico de toma de decisiones, el nivel de organización de recursos, fuertemente apoyado por las comunicaciones y la informática y por último el nivel operativo que actúa "in situ" en el incidente. La principal característica de estos tres

de apoyo, que se encarga de analizar el trabajo estableciendo los sistemas de planificación y control de la organización así como el estudio y actualización del equipamiento tecnológico asociado, asegurando los parámetros de servicio mínimos exigidos.

El Ayuntamiento de Madrid optó en el año 2005 por un modelo de centro integrado donde Policías, Bomberos, Agentes de SAMUR y de Movilidad comparten además del mismo emplazamiento, una información, infraestructura de comunicaciones y arquitectura de sistemas común basados en un principio general de integrabilidad, compartición de información y garantía de funcionamiento, todo ello para mejorar la eficacia y asegurar la eficiencia del servicio prestado a la ciudadanía.

Bajo estas líneas, el Jefe del Departamento de Comunicaciones de los Servicios de Seguridad del Ayuntamiento de Madrid plantea a continuación la estructura organizativa y el modelo tecnológico del Centro de Seguridad del Ayuntamiento de Madrid, así como los mecanismos a activar en los procesos de atención y resolución de incidencias de estos servicios en el municipio de Madrid. ♦

El Ayuntamiento de Madrid optó por un modelo de centro integrado para mejorar la eficacia y asegurar la eficiencia del servicio prestado a la ciudadanía

niveles de recursos es que deben estar totalmente imbricados, para cumplir eficientemente sus objetivos. Por último cobra excepcional relevancia en este tipo de organizaciones la "tecnoestructura" como un grupo